



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelutyytyväisyystutkimus 2015

Yhteenvetoraportti

HMV SERVICE ECONOMY OY | JUSSI KLEEMOLA | PEKKA AAVIKKO



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus- ten palvelutyytyväisyystutkimus 2015

Yhteenvetoraportti

HMV SERVICE ECONOMY OY
JUSSI KLEEMOLA
PEKKA AAVIKKO

RAPORTTEJA 62 | 2016

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelutyytyväisyystutkimus 2015
Yhteenvetoraportti

ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus)

Kansikuva: Mikko Lehtimäki/ELY-keskusten kuvapankki

ISBN 978-952-314-468-2 (PDF)

ISSN 2242-2846

ISSN 2242-2854 (verkkajulkaisu)

URN:ISBN:978-952-314-468-2

www.doria.fi/ely-keskus

Sisältö

Tutkimuksen lähtökohdat	2
Rahoituskyselyiden tulokset	5
Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin.....	5
Tyytyväisyyden kehittyminen	5
Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin	6
Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet	9
Kehittämideoita asiakkailta	10
Maksatuskyselyiden tulokset	12
Tyytyväisyys ELY-keskusten palveluihin	12
Tyytyväisyyden kehittyminen	12
Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin	13
Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet	16
Kehittämideoita asiakkailta	17
Lupakyselyiden tulokset.....	19
Tyytyväisyys ELY-keskuksen lupapalveluihin	19
Tyytyväisyyden kehittyminen	19
Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin	20
Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet	23
Kehittämideoita asiakkailta	24
Valvontakyselyiden tulokset.....	26
Tyytyväisyys ELY-keskuksen valvontapalveluihin	26
Tyytyväisyyden kehittyminen	26
Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin	27
Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet	29
Kehittämideoita asiakkailta	30
Yritysten kehittämispalvelut – analyysi ja konsultointi.....	32
Parasta analyysi- ja konsultointipalvelussa	37
Kehittämideoita asiakkailta	39
Yritysten kehittämispalvelut – koulutus	40
Parasta koulutuspalveluissa	45
Kehittämideoita asiakkailta	47
Yhteenveto ja johtopäätökset.....	49
Johtopäätöksiä.....	54
Kuvailulehti	55
Liitteet.....	57
Liite 1. Kysymyslomakkeet	57

Tutkimuksen lähtökohdat

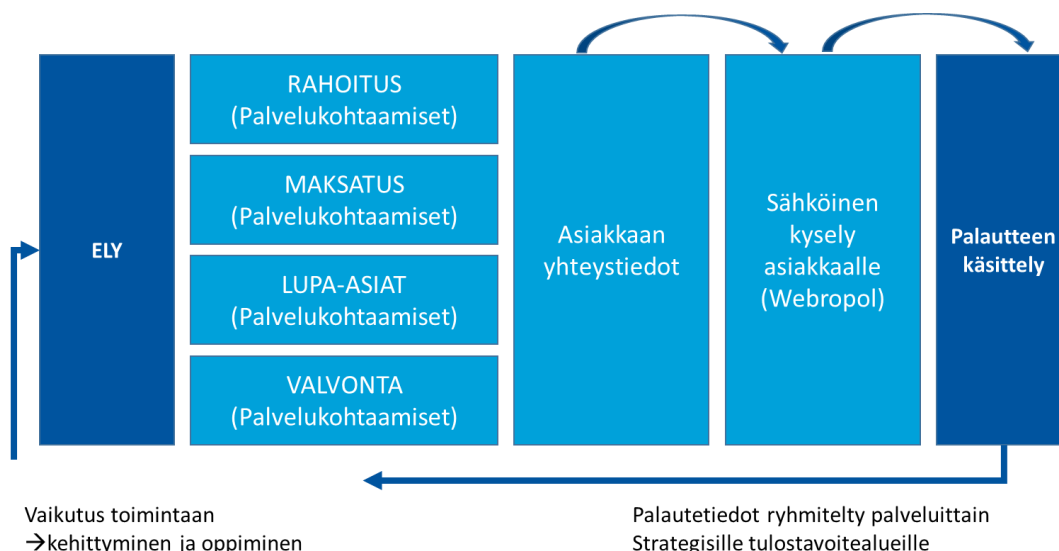
ELY-keskusten toiminnalla vaikutetaan alueiden vetovoimaisuuden, toimintaedellytysten ja hyvinvoinnin parantumiseen. Asiakastytyvyisyys muodostaa olennaisen osan julkisen palvelun hyväksyttävyyttä. Palvelukokemus jättää asiakkaalle kuvan viranomaisen toiminnasta. Palvelutytyvyisyystutkimuksen tuloksilla voidaan mitata yhdestä keskeisestä näkökulmasta laadullisten tavoitteiden saavuttamista.

ELY-keskusten toimintaan ja organisoitumiseen on tehty muutoksia vuoden 2015 aikana. Toimintaa on kehitetty muun muassa toimintoja keskittämällä ja prosesseja sekä asiointia sähköistämällä. Sähköiset palveluprosessit tehostavat asiointia niin asiakkaan kuin ELY-keskustenkin näkökulmasta. Samalla henkilökoh-
taisen asiakaspalvelun osuus osana palveluprosessia ja -kokemusta vähenee. Asiakastoimintaan kohdistu-
vien keskeisten uudistusten aikana on tärkeää seurata muutosten mahdollisia vaikutuksia asiakaspalve-
luun sekä asiakastytyvyisyyteen. Palautetta on mahdollista hyödyntää palvelujen johtamiseen ja proses-
sien kehittämiseen.

Palvelutytyvyisyyskyselyillä halutaan ymmärtää asiakkaan palvelukokemus, kerätä tietoa siitä, mitä pitää muuttaa ja miten palvelu pitää tuottaa. Asiakaspalautteen tärkein osa on vastausten käyttö kehittämis-
työssä. Erilaisten asiakkaiden/asiakasryhmien vastauksia tarvitaan tunnistamaan kehitystrendit ja alueelliset
erot palveluissa. ELY-keskus on ottanut käyttöön laajasti sähköisiä palveluita ja niiden kehitystyö etenee
vauhdilla. Palveluprosessien sähköistäminen muuttaa olennaisesti koko palveluprosessia, joten asiakkaiden
kokemusten saaminen mukaan kehitystyöhön on keskeistä niin palveluprosessien uudistamisessa kuin yk-
sittäisten palveluiden käyttökokemusten arvioinnissa. Varsinaisen toimintaprosessin ja -sähköisten palvelui-
den kehittämisen ohella tarvitaan tietoa asiakkaiden tuki, ohjaus ja ohjeistus tarpeista.

Tutkimuksen piiriin otetuissa palveluissa on kaikille yhteisiä ja kunkin alueen omista tarpeista lähteviä
valinnaisia palveluja. Yhteiset palvelut muodostavat valtakunnallisen vertailuaineiston. ELY-keskusten vä-
lillä voi olla isoja eroja palvelutuotteiden suoritteiden määrässä ja asian tärkeydessä kyseisellä alueella.

Kuva 1. Palvelutytyvyisyystutkimuksen toteutusprosessi



Tutkimushankkeen sisältönä oli suorittaa ELY-keskusten palvelutytyvyisyyskyselyssä saatujen vastausten analysointi, tulosten esittely ELY-keskuksille ja yhteenvetoraportin laatiminen verkkojulkaisuna.

Tutkimus toteutettiin kuutena erillisenä kokonaisuutena:

1. Rahoituspäätöksiin liittyvä kysely
2. Maksatuspäätöksiin liittyvä kysely
3. Lupa-asioihin liittyvä kysely
4. Valvontapalveluihin liittyvä kysely
5. Yritysten kehittämispalvelut – Analyysi- ja konsultointipalveluihin liittyvä kysely
6. Yritysten kehittämispalvelut – Koulutuspalveluihin liittyvä kysely

Yritysten kehittämispalveluihin kuuluvien analysointi ja konsultointipalveluiden sekä koulutuspalveluiden kyselyt olivat ensimmäistä kertaa mukana kyselyissä.

Tiedonkeruu toteutettiin KEHA-keskuksen toimesta ELY-keskuksittain vuodelta 2015. Toteutus tapahtui kyselylomakkeilla ja hyödyntämällä sähköisiä Webropol-kyselytyökaluja. Kunkin palvelun osalta on tehty erilliset kyselyt, jotka on kohdistettu palvelutapahtuman jälkeen otokselle asiakkaita. Kysely toteutettiin saman sisältöisenä kuin vuosien 2013 ja 2014 tutkimuksessa ja käyttäen valtakunnallisesti yhtenäisiä lomakkeita.

Valtakunnallisten tulosten aikaansaamiseksi ELY-keskuksen kyselytulokset yhdistettiin palveluittain. Vastauksia saatiin kaikkiaan 3491 kappaletta ml. yritysten kehittämispalvelut. Lisäksi tuloksia on vertailtu aikaisempiin ELY-keskusten vuosien 2014 ja 2013 tuloksiin sekä soveltuvien osien vuoden 2012 pilottitutkimuksen tuloksiin. Vuoden 2012 tutkimus toteutettiin rahoitus- ja maksatuskyselyiden osalta kuuden (6) pilot-tina toimineen ELY-keskuksen alueella.

Taulukko 1 – Vastaajamäärät kyselyittäin 2013–2015

ELY-keskus	Vastaajamäärät kyselyittäin														
	Rahoitus (N)			Maksatus (N)			Luvat (N)			Valvonta (N)			Yhteensä (N)		
	2015	2014	2013	2015	2014	2013	2015	2014	2013	2015	2014	2013	2015	2014	2013
Etelä-Pohjanmaa	40	93	66	152	181	88	1116	1368	20	114	122	51	1422	1764	225
Etelä-Savo	45	34	25	31	114	39	2	3	-	6	8	8	84	159	72
Häme	280	164	7	221	219	16	3	5	-	56	49	4	560	437	27
Kaakkois-Suomi	0	98	49	82	367	314	4	6	6	67	76	25	153	547	394
Kainuu	41	17	33	44	27	32	0	-	-	37	5	8	122	49	73
Keski-Suomi	51	94	51	40	20	22	64	16	7	5	1	5	160	131	85
Lappi	0	24	21	0	21	34	0	17	-	0	10	-	0	72	55
Pirkanmaa	65	13	23	15	138	44	3	-	-	14	-	3	97	151	70
Pohjanmaa	28	92	40	8	77	15	0	-	-	0	-	-	36	169	55
Pohjois-Karjala	10	44	88	35	100	23	3	-	-	2	14	18	50	158	129
Pohjois-Pohjanmaa	0	27	50	0	65	76	0	8	11	0	2	84	0	102	221
Pohjois-Savo	4	30	32	0	-	-	1	15	6	5	9	10	10	54	48
Satakunta	27	96	14	9	45	42	0	-	-	48	53	37	84	194	93
Uusimaa	1	73	24	0	25	-	9	16	4	21	39	6	31	153	34
Varsinais-Suomi	85	112	51	96	287	41	4	227	-	1	7	8	186	633	100
KEHA	0			42			0			0			42		
Yhteensä (N)	677	1011	574	775	1686	786	1209	1681	54	376	395	267	3037	4773	1681

Taulukko 2 – Vastaajamäärät konsultointi- ja koulutuspalveluiden kyselyyn

Ely-keskus	Vastaajamäärät kyselyittäin					
	Analyysi ja konsultointi (N)			Koulutus (N)		
	2015	2014	2013	2015	2014	2013
Etelä-Pohjanmaa	26	-	-	10	-	-
Etelä-Savo	8	-	-	5	-	-
Häme	12	-	-	4	-	-
Kaakkois-Suomi	4	-	-	3	-	-
Kainuu	13	-	-	1	-	-
Keski-Suomi	21	-	-	10	-	-
Lappi	22	-	-	9	-	-
Pirkanmaa	24	-	-	12	-	-
Pohjanmaa	22	-	-	8	-	-
Pohjois-Karjala	14	-	-		-	-
Pohjois-Pohjanmaa	65	-	-	10	-	-
Pohjois-Savo	30	-	-		-	-
Satakunta	12	-	-	7	-	-
Uusimaa	79	-	-		-	-
Varsinais-Suomi	23	-	-		-	-
Yhteensä (N)	375			79		

Tuloksia tulkittaessa tulee ottaa huomioon, että vastaajamäärät vaihtelevat palveluittain ja ELY-keskuksittain. Alle 10 vastaajan vastauskeskiarvon pohjalta ei suositella tehtävän pidemmälle vietyjä johtopäätöksiä.

Tulokset on analysoitu tarkastellen eri vastaajaryhmien keskimääristen vastausten eroavaisuuksia kysymyksittäin. Kysymyskohtaisia vastauksia on tarkasteltu ristiin muiden kysymysten vastausten kanssa hakien riippuvuuksia sekä selvittäviä havaintoja. Kvantitatiivisen analyysin ohella avovastausten kautta kerättyä laajaa tekstiaineistoa on hyödynnetty selittävien tekijöiden löytämiseksi. Lisäksi kukin kyselyn avoimet kysymykset on analysoitu omina kokonaisuuksinaan.

Raportti on laadittu ELY-keskusten toiminnan kehittämisen työkaluksi. Palvelutyytyväisyystutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa tulee huomioida, että analyysissä on keskitytty etenkin kehityskohteiden tunnistamiseen ja esille nostamiseen. Myös varsinaisissa kyselyissä on asiakkaita kannustettu kehityskohteiden esille-tuomiseen. Raportissa korostuu kehityskohteiden ja negatiivisen palautteen osuus positiivisen palautteen jäädessä taka-alalle. On kuitenkin hyvä muistaa, että palvelutyytyväisyystutkimuksen tulokset ovat erittäin hyvällä tasolla ja valtaosa asiakkaista on tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Rahoituskyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Etenkin palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä.

Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on laskenut hienoisesti edellisvuoteen nähden. Käsittelyn nopeuden osalta asiakkaiden tyytyväisyys on selvästi muita osatekijöitä alhaisempi ja tyytyväisyys on laskenut jo toista vuotta peräkkäin. Palvelun ystävällisyys sen sijaan saa erittäin hyvät arvosanat ja tyytyväisyys on sen osalta muista tekijöistä poiketen pysynyt ennallaan.

Rahoitusmuotojen välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä (kokonaistyytyväisyys 3,67 - 4,33). Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat yritysten toimintaympäristön kehittämisavustuksiin ja maaseutuohjelman hanketukeen. Tyytymättömmimpiä asiakkaat olivat maatalouden investointitukeen.

Eriyisesti ystävällinen ja asiakaslähtöinen palvelu sai hyvää palautetta asiakkailta. Sen sijaan kritiikkiä saivat osakseen pitkät käsittelyajat, raskaaksi koettu hakemusprosessi, puutteet sähköisessä asiointissa sekä saadussa neuvonnassa.

Asiakkaat esittivät suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita painottuen seuraaville osa-alueille:

- Asian hidas käsittelyn nopeus
- Kattavan sähköisen asiointin kehittäminen
- Työlääksi koetun hakemusprosessin keventäminen
- Neuvonnan kehittäminen (saadut ristiriitaiset tai epätäydelliset neuvot)
- Palveluasenteen parantaminen (asiakaslähtöinen kannustava palveluasenne)
- Päätösperusteluiden ymmärrettävyys

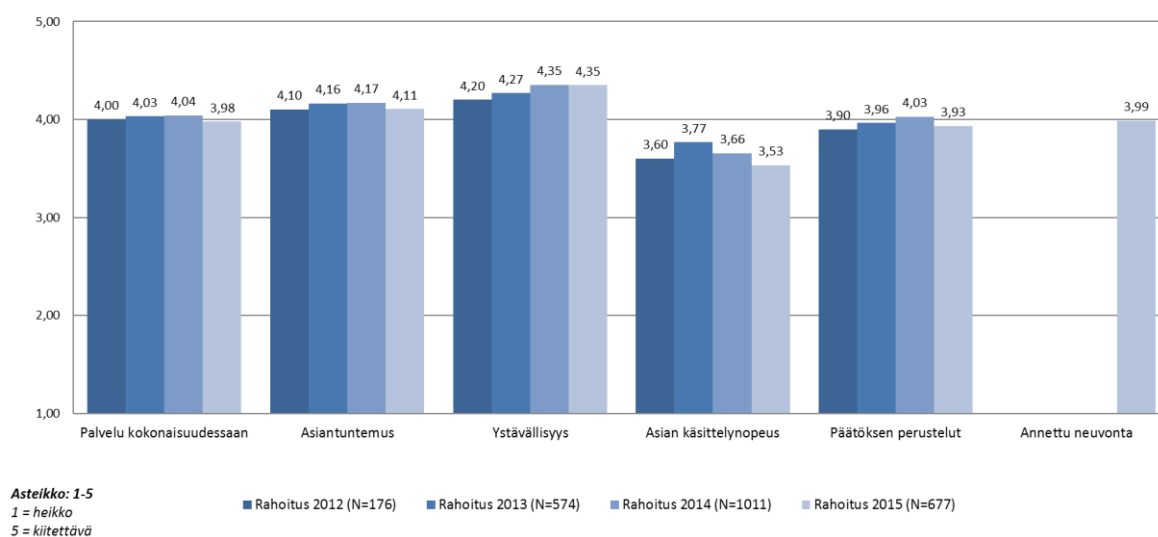
Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan ELY-keskuksen antamaa palvelua kuuden eri osatekijän kannalta. Vastajat olivat pääosin varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Etenkin palvelun ystävällisyyteen ja asiantuntemukseen ollaan hyvin tyytyväisiä. Kokonaisuudessaan palvelulle annetaankin näiden tekijöiden ansiosta keskimäärin hyvät arvosanat.

Tyytyväisyyden kehittyminen

Vuoden 2015 tuloksia on vertailtu edellisvuosien (2013 ja 2014) tutkimusten tuloksiin sekä soveltuvin osin vuoden 2012 pilottitutkimuksen tuloksiin. Vuoden 2012 tutkimuksen osalta on huomioitava, että tiedonkeruu toteutettiin ainoastaan kuuden (6) pilottina toimineen ELY-keskuksen alueella. Rahoituspalveluiden kyse-lyssä tulokset ovat pysyneet valtaosin samalla tasolla kuin aiempina vuosina. Asian käsittelyn nopeudelle annetuissa arvioissa on tapahtunut heikentymistä vuodesta 2013 lähtien.

Kuva 2: Tyytyväisyys rahoituspalveluihin 2012–2015



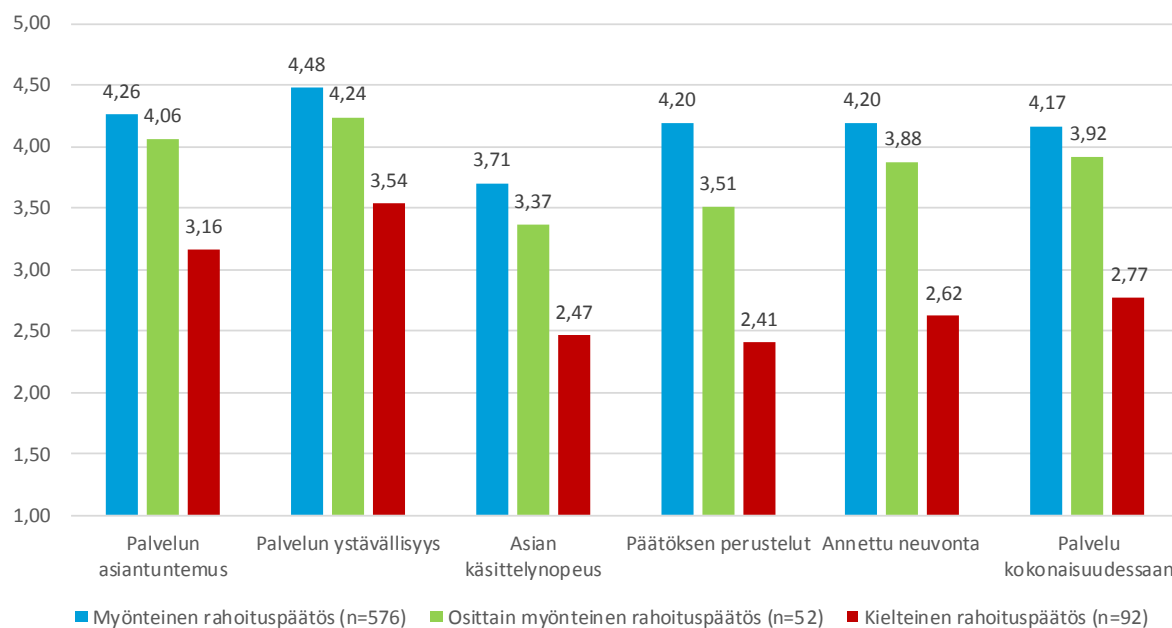
Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin

Asiakkaiden tyytyväisyydet ELY-keskuksen palveluihin vaihtelivat merkittävästi eri vastaajaryhmien välillä. Esimerkiksi kielteisen rahoituspäätöksen saaneet ovat selvästi muita vastaajia kriittisempiä saamaansa palveluun. Varsin suuria eroja on myös eri rahoitusmuotoja ja hakijatahoja edustavien asiakkaiden vastauksissa.

Tyytyväisyys palveluihin päätöksen mukaan lajiteltuna

Tyytyväisyys riippuu voimakkaasti rahoituspäätöksestä. Myönteisen päätöksen saaneet ovat tyytyväisimpiä. Kielteisen päätöksen saaneet ovat lähes puolentoista vastausyksikön verran tyytymättömpiä.

Kuva 3: Tyytyväisyys rahoituspalveluun kokonaisuudessaan päätöksen mukaan lajiteltuna



Rahoituspalveluiden saamiin keskimääräisiin tyytyväisyysarvosanoihin voidaan arvioida vaikuttava kielteisen päätöksen saaneiden asiakkaiden muita palveluita suurempi osuus. Tämä painaa palvelulle kokonaisuudessaan annettua keskimääräistä arvosanaa suhteessa muihin palveluihin. On kuitenkin huomattava, että valtaosa rahoituspalveluiden asiakkaista on hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

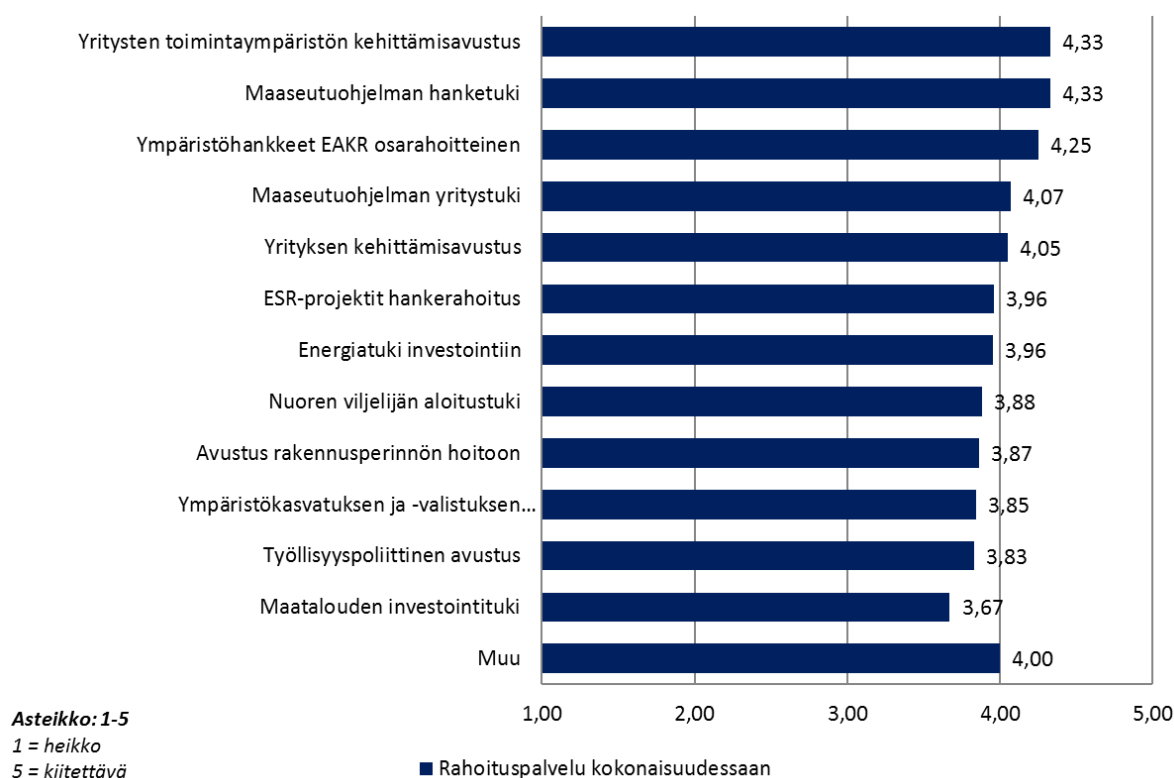
Taulukko 1 Myönteisen ja kielteisen päätöksen saaneiden osuus vastaajista eri palveluissa.

PÄÄTÖS	Lupapalvelut	Maksatuspalvelut	Rahoituspalvelut
Myönteinen päätös	98 %	94 %	80 %
Kielteinen päätös	1 %	0 %	13 %
Osittain myönteinen päätös	1 %	6 %	7 %

Tyytyväisyys palveluihin rahoitusmuodoittain

Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat rahoitusmuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,67 ja 4,33 välillä (*Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä*).

Kuva 4: Rahoituskyselyn kokonaistyytyväisyys rahoitusmuodon mukaan.



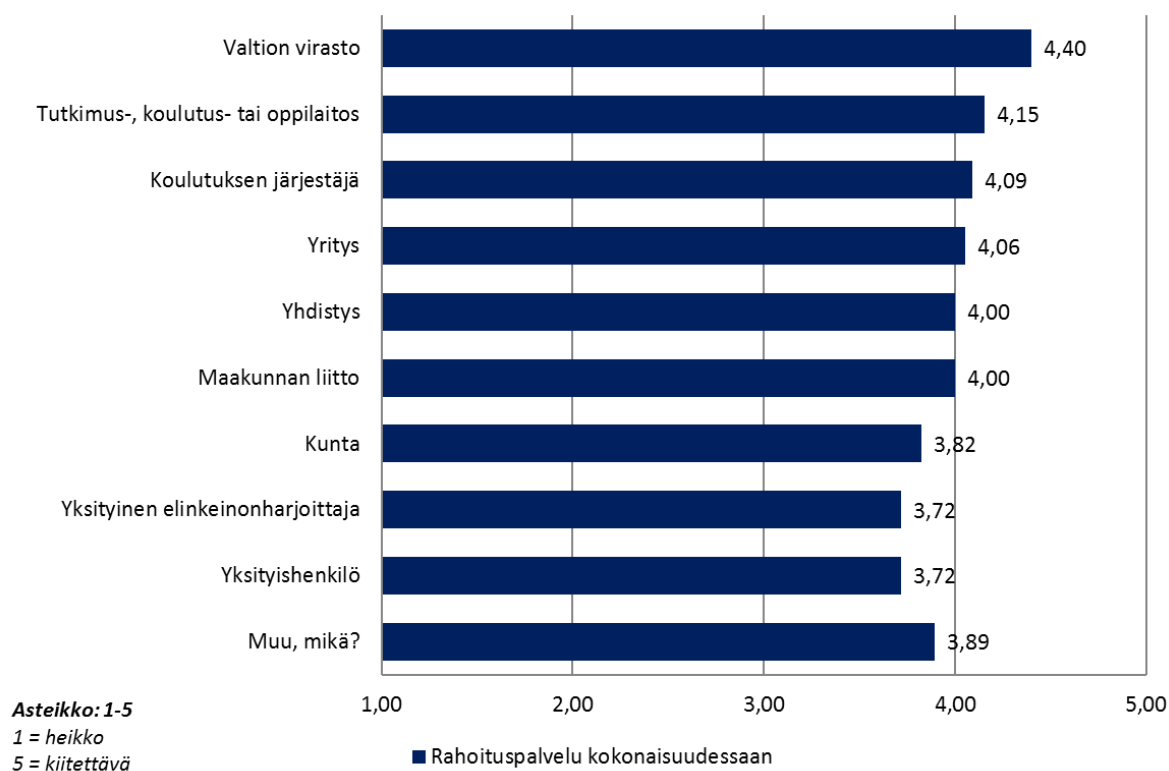
Asiakkaat olivat tyytyväisimpiä rahoituspalveluihin liittyen yritystentoimintaympäristön kehittämisavustuksiin ja maaseutuohjelman hanketukeen. Tyytymättömmimpiä asiakkaat olivat maatalouden investointitukeen sekä työllisyyspoliittiseen avustukseen.

Taulukko 2 ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot rahoitusmuodoittain tarkasteltuna

Rahoitusmuoto	Palvelun asian-tuntemus	Palvelun ystävällisyys	Asian käsittely-nopeus	Päätöksen perustelut	Annettu neuvonta	Palvelu kokonaisuudessaan	N
Avustus rakennusperinnön hoitoon	4,03	4,17	3,30	3,66	3,26	3,87	62
Energiatuki investointiin	4,00	4,24	3,73	4,18	3,88	3,96	67
ESR-projektit hankerahoitus	4,14	4,31	3,55	3,78	3,97	3,96	163
Maaseutuohjelman hanketuki	4,22	4,33	3,22	4,11	4,33	4,33	9
Maaseutuohjelman yritystuki	4,30	4,44	3,16	4,08	4,00	4,07	28
Maatalouden investointituki	4,10	4,31	3,11	3,91	3,93	3,67	59
Nuoren viljelijän aloitustuki	3,88	4,13	4,12	3,94	3,50	3,88	17
Työllisyyspoliittinen avustus	4,17	4,33	3,33	3,83	4,00	3,83	6
Ympäristöhankkeet EAKR osarahoitteinen	4,42	4,50	3,75	4,17	4,00	4,25	12
Ympäristökasvatuksen ja -valistuksen harkinnanvarainen valtionavustus	4,15	4,69	2,62	3,55	-	3,85	14
Yrityksen kehittämisavustus	4,11	4,45	3,68	4,04	4,13	4,05	244
Yritysten toimintaympäristön kehittämisavustus	4,40	4,47	3,27	4,20	4,20	4,33	16
Muu	4,08	4,08	3,52	3,84	3,85	4,00	25

Tyytyväisyys asian käsittelyn nopeuteen on alhainen lähes kaikkien rahoitusmuotojen osalta pois lukien nuoren viljelijän aloitustuki. Vastaavasti palvelun ystävällisyyteen ollaan kaikkien rahoitusmuotojen osalta tyytyväisiä.

Kuva 5: Tyytyväisyys rahoituspalveluun kokonaisuudessaan hakijatahoittain tarkasteltuna



Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on pääosin varsin hyvällä tasolla. Yksityishenkilöt, yksityiset elinkeinonharjoittajat sekä kunnat antavat muita hakijatahoja alhaisemmat arvosanat palvelulle kokonaisuudessaan. Valtion virastot sekä tutkimus-, koulutus- ja oppilaitokset ovat tyytyväisimpiä saamaansa palveluun.

Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä rahoituspalveluihin ja saamaansa palveluun. Erityisesti palveluhenkinen ja ystävällinen palvelu sekä asiantuntijoiden asiantuntemus saivat hyvää palautetta asiakkailta.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytyväisyyttä aikaansaavat tekijät:

- Asiakaspalvelu on ollut erittäin palveluhenkistä ja ystävällistä
- Erinomainen asiantuntemus
 - Asiantunteva asiakkaan tuki ja ohjaus
 - Asiantuntijat ovat pystyneet neuvomaan asiakkaita haasteellisissakin tilanteissa
 - Epäselviin asioihin on haettu virkailijan toimesta selvyys ja palattu jälkikäteen
- Selkeä prosessi ja hyvä asiakkaan ohjaus
- Nopea prosessi
 - Prosessi on saatu läpivietyä nopeasti
 - Asiakkaan pyyntöihin on vastattu nopeasti
- Asiakslähtöisyys – asiakkaan tilanne ja erityistarpeet otettu huomioon
 - Perehdytty asiakkaan asiaan ja tilanteeseen
 - Asiakslähtöinen suhtautuminen
 - Joustava palvelu ja ratkaisunhakuisuus
 - Käsittelyprosessin joustavuus

Valittuja avoimia vastauksia – Kehitysideoita asiakkailta:

- “ Hakemuksen käsittelijä toimi ammattitaitoisesti ja osasi antaa tarvittavat neuvot. – Muu
- “ Ystävällisyyteen ja halukkuuteen paneutua ongelmiin - Maaseutuohjelman hanketuki
- “ Palvelu on ollut aina ystävällistä ja kysymyksiin on saanut vastauksen. – Muu
- “ Aina ystävällistä palvelua ja yritystä auttaa joka tilanteessa. Sähköinen asiointi kyllä ihan kätevää kun vain saadaan kaikilta osin toimimaan. Nyt esim. väliselvityksiä ei voi tehdä sovitusti. – ESR-projektit hankerahoitus
- “ Olen ensimmäistä kertaa mukana toteuttamassa EU -hanketta, joten on tullut paljon kysymyksiä. Näihin olemme saaneet nopeasti asiantuntevat vastaukset ja palvelu on ollut aina ystävällistä. Epäselvät kohdat on selvitetty selkeästi ja opastettu hyvin muutosten tekemiseen oikein. – ESR-projektit hankerahoitus
- “ Myönteinen kiinnostus kohteeseen. Henkilökohtainen tutustuminen avustuskohteeseen. Aina selkeä vastaus kysymyksiin, myös sähköposteihin. – Avustus rakennusperinnön hoitoon
- “ Puhelimella sai aina hyvin virkamiehen kiinni ja jos ei osannut, hän soitti takaisin!! – Ympäristö-hankkeet EAKR osarahoitteinen
- “ Yhteydenottoihin vastattiin (joskin joskus viiveellä, ymmärrän kiireen), pyydettyt asiat selvitettiin. Asioihin sai vastaukset. Ystävällinen ja asiallinen toiminta virkailijalta. - Maaseutuohjelman hanketuki

Kehittämisideoita asiakkailta

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy. Lisäksi asiakkailta kysyttiin vapaamuotoisia palautteita sekä mahdollisia kehittämisideoita.

Monet asiakkaat toivoisivat parannuksia mahdollisuuksiin asioida sähköisesti. Yleisimpänä tyytymättömyyden syynä oli kuitenkin edelleen käsittelyaikojen asiakkaan odotuksia pidempi kesto. Tyytymättömyyttä lisäsi epätietoisuus prosessin etenemisestä ja sen vaiheista sekä väärät ennakko-odotukset käsittelyajasta. Hakemusprosessi koetaan myös työlääksi yksityiskohtaisine hakemuksineen ja tarvittavine liiteaineistoinen.

Lisäksi osa asiakkaista on saanut puutteellisia, osin virheellisiä tai ristiriitaisia neuvoja asiakaspalvelijoilta. Myös päätösten ja ohjeistusten selkeydessä nähdään parannettavaa.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät:

- Asian hidas käsittelynopeus
 - Suurimpana negatiivisena asiana nostettiin esille asian käsittelynopeus
 - Asiakkaan kuva prosessin etenemisestä jää epäselväksi
 - Täydennyspyynnöt hidastaneet tarpeettomasti käsittelyä
- Kattavan sähköisen asioinnin kehittäminen
 - Osa rahoituksesta edelleen manuaalisen prosessin takana
 - Päätökset saapuvat postitse
 - Sähköisen asioinnin käytettävyydessä kehitettävää
 - Sähköisten palveluiden nopeudessa tai häiriöttömyydessä kehitettävää
- Työlääksi koetun hakemusprosessin keventäminen
 - Osa annettavista tiedoista tuntuu asiakkaista epäolennaisilta, voisiko annettavien tietojen määrää keventää
 - Samojen tietojen antaminen uudestaan ja uudestaan eri asiointien yhteydessä
 - Osa toimitettavista tiedoista olisi haettavissa viranomaisten järjestelmistä asiakkaan puolesta
- Saadut ristiriitaiset tai epätäydelliset neuvot
 - Asiantuntijoiden antamat neuvot poikenneet toisistaan
 - Saadut neuvot olleet virheellisiä
 - Ei ole tuotu esille olennaisia seikkoja, joita asiakas ei ole osannut kysyä
 - Ei ole osattu neuvoa
- Asiakaslähtöinen kannustava palveluasenne
 - Positiivinen kannustava suhtautuminen asiakkaaseen
 - Palveluhenkisyys ja ratkaisuhakuisuus
- Päätösperusteluiden ymmärrettävyys

Valittuja avoimia vastauksia – Kehitysideoita asiakkailta:

- “ Kun hankkeen käsittely kestää vuoden ja perustelut hyvin epämääräisiä ja ei yrittäjä myönteisiä, jos nyt joku haluaa viedä innovaatioita eteenpäin pitäisi suhtautuminen muuttua täysin. - Yrityksen kehittämisavustus
- “ Mahdollisuus korjaussesongin suunnitteluun meni jo ohi ennen kuin päätös. Toisaalta rahoitusta oli mahdollisuus pidentää toisesta päästä hakemuksella. - Avustus rakennusperinnön hoitoon
- “ Harmitti kun päätöksen teko ja postituspäivällä oli suuri ero (muistaakseni 4 päivää), olisi kiva saada tiedot nopeasti kun on kerran jo päätetty, jotta saa taas asiat vyörymään eteenpäin. aloittava yrittäjä - Nuoren viljelijän aloitustuki

- “ *Ikävä yllätys oli se, että myönnettyä kehittämistukea joutuu odottamaan ilman tietoa siitä, milloin se maksetaan. Tätä tietoa ei ennalta annettu missään esitteessä eikä asiakastapaamisessa. Pienelle yritykselle myönnetty tuki tuleeikin yllättävän kalliiksi, jos maksatuksen odotusajan venyessä on yrityksen otettava lisää lainaa. - Yrityksen kehittämisavustus*
- “ *Sekava, ei toiminut järjestelmä jne. - ESR-projektit hankerahoitus*
- “ *Missään vaiheessa ei hakemukseen lähetetty mitään palautetta, ohjeistusta, täydennyspyyntöä tms. vaan kuukausia myöhemmin tuli yksinkertaisesti lyhyt sähköposti, että päätös on haettavissa järjestelmästä. Hylkäämisen perustelut ovat ympäröivät, joita voisi käyttää mihin hakemukseen tahansa. - ESR-projektit hankerahoitus*
- “ *Hyrrä palvelun allekirjoitusten monimutkaisuus yhtymä tapauksissa - Maatalouden investointituki*
- “ *Hyrrän hitaus, hyrrä pyörii ja pelkästään avaaminen vei aikaa. Liitetiedostojen lataaminen vei tunteja. - Maaseutuohjelman hanketuki*
- “ *Hakemusten ja raporttien käsittely on aivan liian hidasta. ELY-keskuksen sähköisen hakemuksen täyttäminen on aivan liian vaikeaa ja aikaa vievää, ja siinä kysytään paljon sellaisia asioita, joiden tarpeellisuutta on vaikea ymmärtää. - Yrityksen kehittämisavustus*
- “ *Sähköisen asiointin lomake (budjetointi) tarvitsee asiakkaan päässä tuekseen aputaulukon (Excelin). Sähköinen asiointi on rakennettu tuotantolähtöisesti rahoittajan näkökulmasta. - Yrityksen kehittämisavustus*
- “ *Verkoissa tehtävä hakemus ei toimi moitteettomasti. Kuvia pystyi lataamaan rajoitetusti (muistaakseni vain 10 kpl) mikä aiheutti hankaluuksia ja pani tekemään hakemuksen kertaalleen uudelleen, varsinkin kun kuvakokoja piti vielä muuttaa. Lisäksi samojen tietojen täyttäminen on turhauttavaa, jos on asioinut ELY-keskuksen kanssa aiemminkin. - Avustus rakennusperinnön hoitoon*
- “ *Sähköisen palvelun puuttumisesta Nuoren viljelijän aloitustuessa olisi voinut tiedottaa paremmin. - Nuoren viljelijän aloitustuki*

Maksatuskyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Palvelulle annetaan kokonaisuutena keskimäärin hyvät arvosanat. Etenkin palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä.

Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on pysynyt edellisvuoden tasolla ja asiakkaat antavat palvelun eri osatekijöille keskimäärin hyvän tai erinomaisen arvosanan. Poikkeuksena on asian käsittelynopeus, jonka osalta asiakkaiden tyytyväisyys on selvästi muita osatekijöitä alhaisempi. Tyytyväisyys asian käsittelynopeuteen on kuitenkin parantunut hivenen verrattuna vuoden 2014 tuloksiin.

Erityisesti palveluhenkinen ystävällinen palvelu sekä asiakkaan saama ohjaus sai hyvää palautetta asiakailta. Sen sijaan kritiikkiä saivat osakseen pitkät käsittelyajat sekä byrokraattiseksi koettu maksatusprosessi. Lisäksi asiakkaat odottavat nykyistä käytettävämpiä ja kattavampia sähköisiä palveluita.

Asiakkaat nostivat esille suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita. Pääosa kehitysideoista liittyi seuraaville kehittämisen osa-alueille:

- Hidas käsittelyprosessi
- Byrokraattinen jäykkä toimintamalli
- Puutteet sähköisessä asiointissa
- Hakutoiminnallisuuksien kehittäminen
- Lomakkeiden, päätösten ja ohjeiden selkeys

Maksatusmuotojen välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä (Kokonaistyytyväisyys 3,50 - 4,40). Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat työllisyyspoliittisten avustusten ja maaseutuohjelman hanketuen osalta. Tyytymättömmimpiä asiakkaat olivat nuoren viljelijän aloitustuen sekä EAKR osarahoitteisten ympäristöhankkeiden osalta.

Tyytyväisyys ELY-keskusten palveluihin

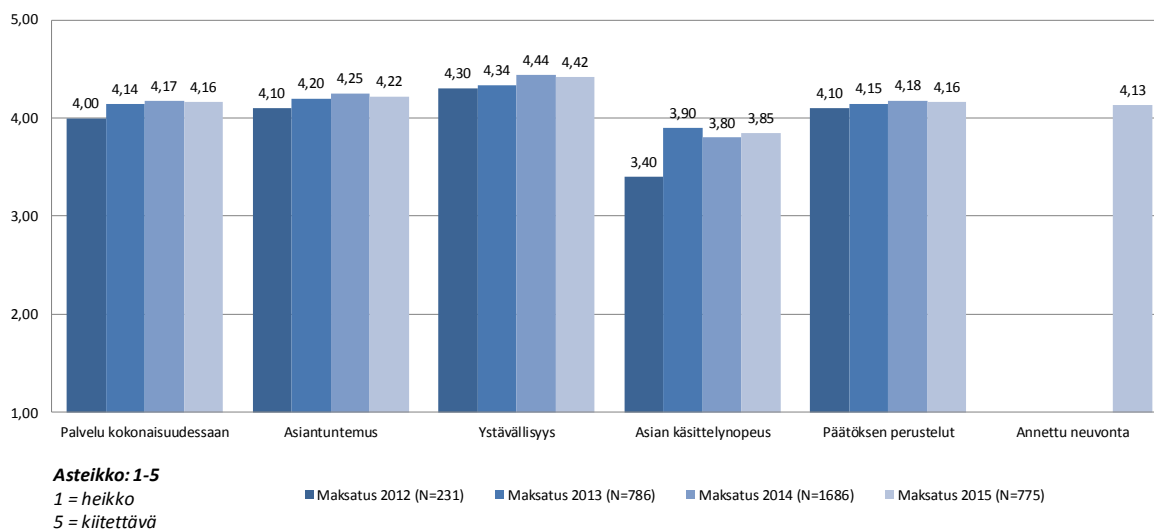
Palvelutyytyväisyystutkimuksessa asiakkaita pyydettiin arvioimaan maksatuspalveluita kokonaisuudessaan, asiakaspalvelijan asiantuntemusta ja ystävällisyyttä, asian käsittelynopeutta sekä tyytyväisyyttä päätöksen perusteluihin. Lisäksi uutena kohtana asiakkaat arvioivat annettua neuvontaa.

Asian käsittelynopeus sai heikoimmat arviot: vastausten keskiarvo tämän kysymyksen osalta oli 3,85. Asiantuntijan ystävällisyys sai parhaat arviot keskiarvon ollessa 4,42. Käsittelynopeutta lukuun ottamatta keskiarvot olivat yli 4,00, mitä voi pitää erittäin hyvänä tuloksena.

Tyytyväisyyden kehittyminen

Vuoden 2015 tuloksia on vertailtu edellisvuosien (2013 ja 2014) tutkimusten tuloksiin sekä soveltuvin osin vuoden 2012 pilottitutkimuksen tuloksiin. Vuoden 2012 tutkimuksen osalta on huomioitava, että tiedonkeruu toteutettiin ainoastaan kuuden (6) pilottina toimineen ELY-keskuksen alueella.

Kuva 6. Tyytyväisyys maksatuspalveluihin 2012–2015



Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on pysynyt edellisvuoden tasolla ja asiakkaat antavat palvelun eri osatekijöille keskimäärin hyvän tai erinomaisen arvosanan. Poikkeuksena on asian käsittelynopeus, jonka osalta asiakkaiden tyytyväisyys on selvästi muita osatekijöitä alhaisempi. Tyytyväisyys asian käsittelynopeuteen on kuitenkin parantunut hivenen verrattuna vuoden 2014 tuloksiin.

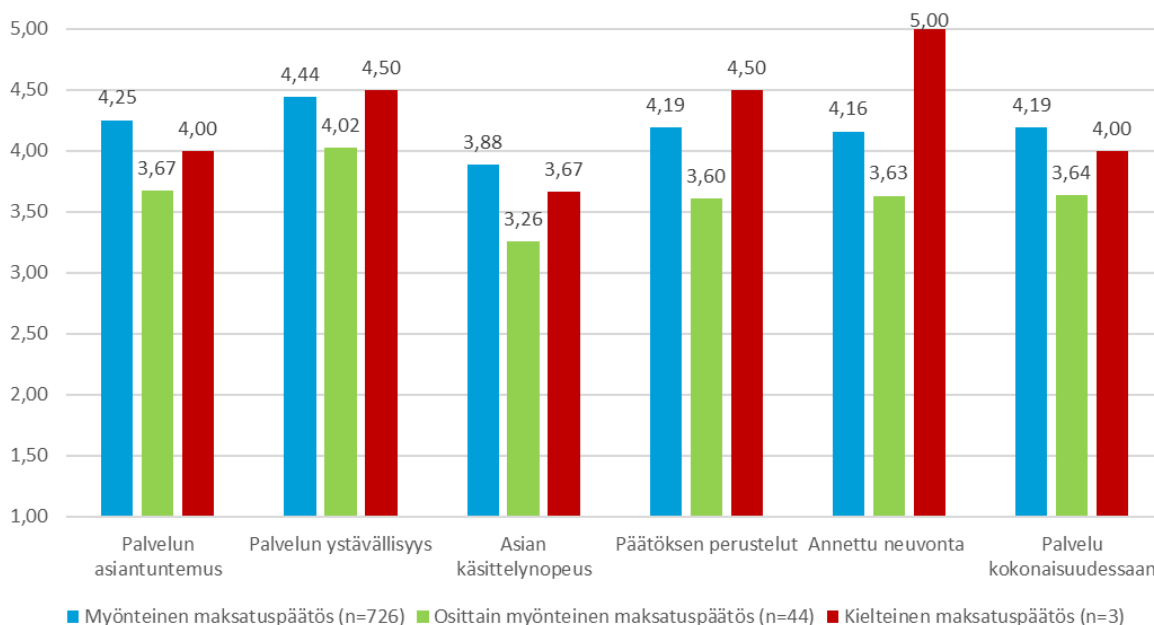
Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin

Asiakkaiden tyytyväisyydet ELY-keskuksen palveluihin vaihtelivat merkittävästi eri vastaajaryhmien välillä. Esimerkiksi osittain kielteisen maksatuspäätöksen saaneet ovat muita vastaajia kriittisempiä saamaansa palveluun. Varsin suuria eroja on myös eri maksatusmuotoja ja hakijatahoja edustavien asiakkaiden vastauksissa. Nuoren viljelijän aloitustuen asiakkaat ovat muita asiakkaita tyytymättömiä.

Tyytyväisyys palveluihin päätöksen mukaan lajiteltuna

Tyytyväisyys riippuu osin myös maksatuspäätöksestä, tosin ei läheskään yhtä vahvasti korreloiden kuin lupa- ja rahoituspalveluissa. Myönteisen päätöksen saaneet ovat tyytyväisimpiä.

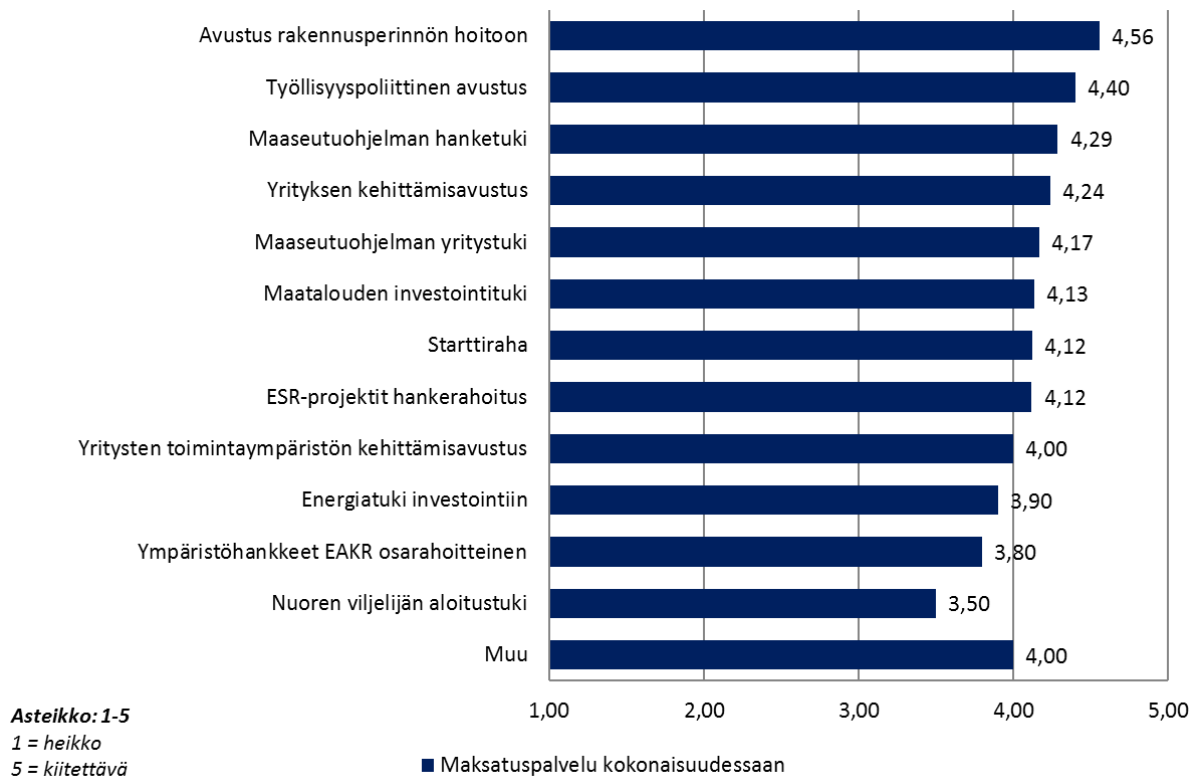
Kuva 7: Maksatuskyselyn palvelu kokonaisuudessaan päätöksen mukaan lajiteltuna



Tyytyväisyys palveluihin maksatusmuodoittain

Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat maksatusmuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,50 ja 4,56 välillä (*Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä*).

Kuva 8: Maksatuskyselyn kokonaistyytyväisyys maksatusmuodon mukaan.



Taulukko 5: ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot maksatusmuodoittain tarkasteltuna

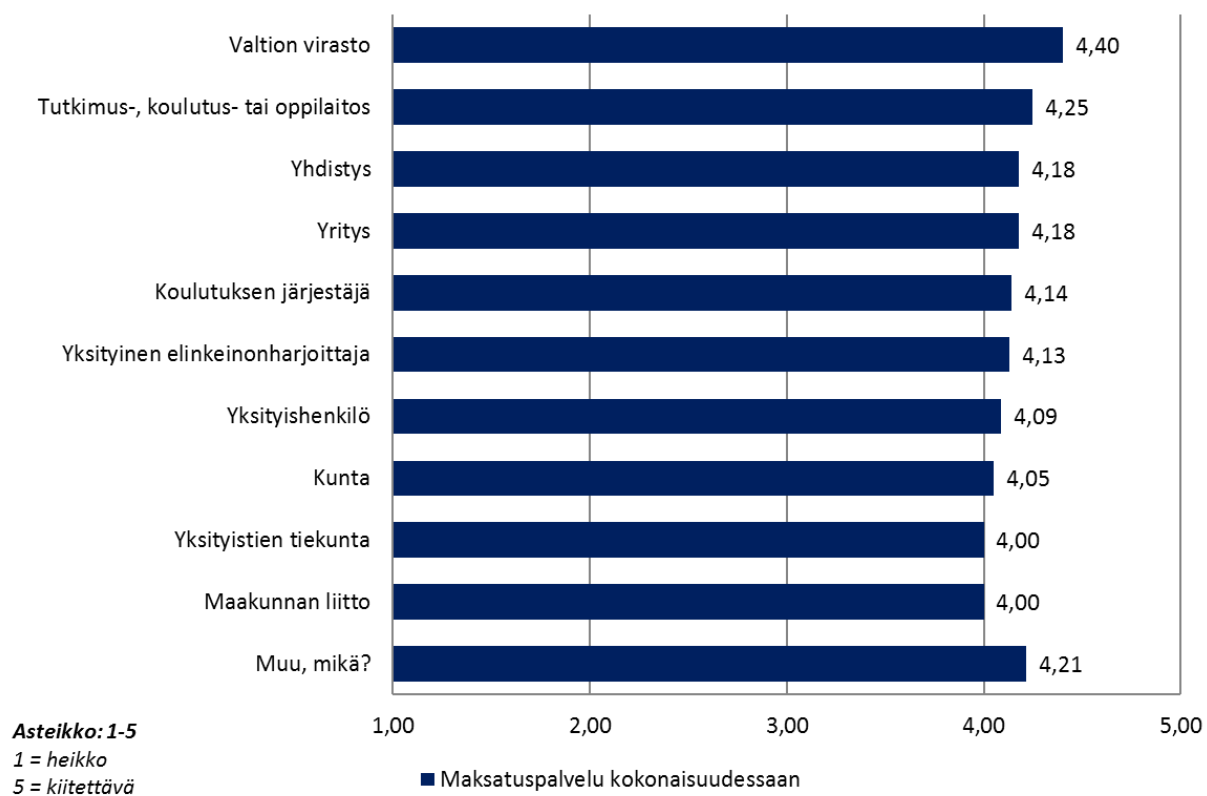
Maksatusmuoto	Palvelun asian-tuntemus	Palvelun ystävällisyys	Asian käsittelyn nopeus	Päätöksen perustelut	Annettu neuvonta	Palvelu kokonaisuudessaan	N
Avustus rakennusperinnön hoitoon	4,50	4,67	4,11	4,50	4,29	4,56	9
Energiatuki investointiin	4,00	4,15	3,58	3,65	4,11	3,90	20
ESR-projektit hankerahoitus	4,25	4,43	3,73	4,14	4,10	4,12	112
Maaseutuohjelman hanketuki	4,34	4,48	3,95	4,26	4,23	4,29	129
Maaseutuohjelman yritystuki	4,24	4,38	4,08	4,13	4,09	4,17	55
Maatalouden investointituki	4,14	4,32	3,71	4,05	4,09	4,13	122
Nuoren viljelijän aloitustuki	3,38	3,78	3,33	3,44	3,13	3,50	10
Starttiraha	4,22	4,41	3,99	4,22	4,07	4,12	119
Työllisyyspoliittinen avustus	4,40	4,40	3,40	4,20	4,40	4,40	5
Ympäristöhankkeet EAKR osarahoitteinen	4,10	4,00	3,44	4,33	4,67	3,80	10
Yrityksen kehittämisavustus	4,20	4,49	3,89	4,19	4,17	4,24	154
Yritysten toimintaympäristön kehittämisavustus	4,33	4,69	3,38	4,47	4,31	4,00	16
Muu	4,15	4,46	3,93	4,29	4,00	4,00	14

Tyytyväisyys asian käsittelyn nopeuteen on alhainen nuoren viljelijän aloitustuen, yritysten toimintaympäristön kehittämisavustusten, työllisyyspoliittisten avustusten, energiatuki investointiin sekä EAKR osarahoitteisten ympäristöhankkeiden osalta. Edellä mainituista EAKR osarahoitteisten ympäristöhankkeiden ja nuoren viljelijän aloitustuen asiakkaat antoivat myös palvelulle kokonaisuudessaan kaikista alhaisimmat arvosanat.

Nuoren viljelijän aloitustuen asiakkaat suhtautuvat kriittisesti kaikkiin palvelun eri osatekijöihin.

Tyytyväisimpiä saamaansa palveluun kokonaisuudessaan ovat rakennusperinnön hoidon avustuksen, työllisyyspoliittisen avustuksen sekä maaseutuohjelman hanketuen asiakkaat.

Kuva 9: Tyytyväisyys maksatuspalveluun kokonaisuudessaan hakijatahoittain tarkasteltuna



Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on kaikilla hakijatahoilla hyvällä tasolla. Valtion virastot, tutkimus-, koulutus- ja oppilaitokset, yritykset sekä yhdistykset olivat erityisen tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Kaikkiaan asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Erityisesti palveluhenkinen ja ystävällinen palvelu saivat hyvää palautetta asiakkailta. Myös nopea palvelu, asiantuntemus sekä asiakkaan saama henkilökohtainen tuki saivat asiakkailta kiitosta.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytyväisyyttä aikaansaavat tekijät:

- Palveluhenkinen ystävällinen palvelu
 - Nopeaa ystävällistä neuvontaa ja ohjausta
 - Selkeät ohjeistukset
 - Neuvoja on tuonut esille myös asioita, joita asiakas ei ole osannut kysyä
 - Asiakslähtöisyys ja ratkaisuhakuisuus
- Hyvä tavoitettavuus
 - Yhteydenoton helppous ja henkilöstön tavoitettavuus
 - Soittopyyntöihin tai sähköposteihin on vastattu nopeasti
 - Nopeat vastaukset esitettyihin kysymyksiin
- Maksatushakemusten nopea käsittely
 - Selkeä ja ongelmaton prosessi
- Hyvä asiantuntemus
 - Asiantuntijat ovat pystyneet neuvomaan asiakkaita haasteellisissakin tilanteissa
 - Asiantuntemus nähdään erinomaisena

Valittuja avoimia vastauksia – Positiivista:

- “ *Asiantuntija halusi löytää parhaan mahdollisen ratkaisun kaikkiin asioihin. - Energiatuki investointiin*
- “ *Maksatus päätös tuli nopeasti ja olemme saaneet aina hyvin neuvoja kun on kysytty. - Maaseutuohjelman hanketuki*
- “ *Hyvään ja asialliseen yhteydenpitoon esim. lisäselvitysten yhteydessä - Maaseutuohjelman hanketuki*
- “ *Henkilökohtainen palvelu, tuli tunne että maksatusta hoitanut henkilö todella välitti tekemästään työstä ja sen vaikutuksista. Pyrki kaikessa ensiksi selvittämään hyvässä yhteistyössä, sitten ehdotti järkeviä ratkaisuja asioihin sekä käytti tapauskohtaista harkintaa järkevästi. - Maaseutuohjelman yritystuki*
- “ *Erittäin nopeaa ja joustavaa toimintaa, puheluihin vastattiin tai soitettiin takaisin, ellei heti vastattu. - Maaseutuohjelman yritystuki*
- “ *Yhdyshenkilö oli miellyttävä ja asiantunteva - ESR-projektit hankerahoitus*
- “ *Maksatustarkastaja vastasi nopeasti ja oli erittäin kärsivällinen. Helposti lähestyttävä persoona auttaa paljon maksatushakemukseen liittyvissä asioissa, ei tullut sellainen olo, että häiritsee. - ESR-projektit hankerahoitus*

Kehittämisideoita asiakkailta

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy. Lisäksi asiakkailta kysyttiin vapaamuotoisia palautteita sekä mahdollisia kehittämisideoita.

Maksuprosessin pitkä kesto oli yleisin asiakastyytymättömyyden aihe. Muina tyytymättömyyttä aiheuttavina tekijöinä ovat byrokraattiseksi ja jäykäksi koettu toimintamalli sekä puutteet saadussa tuessa ja ohjeistuksessa. Lisäksi asiakkaat odottavat panostamista sähköisten palveluiden kehittämiseen.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät ja kehittämiskohteet:

- Hidas käsittelyprosessi
- Byrokraattinen jäykkä toimintamalli
 - Prosessissa koetaan olevan paljon asiakkaalle työläitä ja vaikeasti ymmärrettäviä työvaiheita
 - Pienet puutteet tai väärinymmärrykset ovat pidentäneet käsittelyaikoja ja aiheuttaneet asiakkaalle haasteita
 - Monimutkainen ohjeistus ja jäykkyys virheiden oikaisemisessa
 - Osa asiakkaista kokee viranomaisen toiminnan pikkutarkaksi pilkunviilaamiseksi
- Puutteet sähköisessä asiointissa
 - Sekavat nettisivut ja lomakkeiden vaikea löydettävyys (esim. starttiraha)
 - Sähköiset asiointipalvelut on koettu vaikeaselkoisiksi
 - Sähköiset palvelut eivät ohjaa riittävästi asioijaa (esim. lomakkeen täyttö)
 - Osa prosesseista edellyttää manuaalista asiointia (paperi)
 - Hakutoiminnallisuuden kehittäminen
- Tuen ja ohjeistuksen puute
 - Asiakkaat eivät ole saaneet odottamaansa tukea maksatusasioiden hoitamiseksi
 - Asiantuntijoiden tavoitettavuudessa ollut haasteita
- Lomakkeiden, päätösten ja ohjeiden selkeys
 - Lomakkeet koetaan vaikeaselkoisiksi ja niiden täyttäminen voi olla vaikeaa ilman asiantuntijan tukea
 - Annettujen ohjeistuksen selkeyteen tulee panostaa
 - Sähköisten palveluiden osalta tulee panostaa ohjeistukseen sekä mahdollisissa ongelmatilanteissa avun saatavuuteen

Valittuja avoimia vastauksia – Kehitysideoita asiakkailta:

- “ Liian monimutkaista paperisotaa. Hyvä avustusmuoto, mutta toivotaan yksinkertaisempaa ja helpompaa toimintamallia. - Yritysten toimintaympäristön kehittämisavustus
- “ Hankkeessa pitäisi osata laskea kaikki kohdat aina oikein, mutta apuvälineitä siihen ei ole saatavilla, vaikka henkilökunnalla sellaisia on. Tuntuu kuin joka hankkeen olisi keksittävä pyörä uudelleen, varsinkin kun hankkeita ei pyöritetä joka päivä eikä työkseen. - Maaseutuohjelman hanketuki
- “ Minulle ei mm. kerrottu kaikista mahdollisista avustuksista joita olisin voinut saada kuin vasta silloin kun niiden hakeminen oli liian myöhäistä. - Yrityksen kehittämisavustus
- “ Tuen maksu venyi yli 2 kk luvatusa aikataulusta. Hakemuksen täyttämiseen tarkoitettu nettipalvelu oli aika kömpelö. - Yrityksen kehittämisavustus
- “ Pyyntö tulevat ELY-keskuksen puolelta lyhyellä vastaus ajalla kun taas asiakas joutuu odottelemaan vastauksia ja rahoja. - ESR-projektit hankerahoitus
- “ Ihmisten tavoitettavuus ei ole ELY-keskuksissa paras mahdollinen, sekä nettisivut että hlön löytäminen tökkii! - Maaseutuohjelman hanketuki

- “ Lomakkeet helpommin löydettäviksi nettiin ja sellaiseen muotoon, että niitä voi täydentää useimmilla koneilla ja perusohjelmilla. Nettisivun osiot selvemiksi ja hakutoiminto niin että haakee lähellekin olevia ettei tarvitse olla täydellinen hakusana. - Maatalouden investointituki
- “ Sähköisessä asiointissa oli jotain sekavuutta, koska päädyin ensin täyttämään virheellistä maksatuksen hakulomaketta. - Yrityksen kehittämisavustus
- “ Maksatuspäättöksen saamiseen meni useampi kuukausi - ESR-projektit hankerahoitus
- “ EURA 2014 ja erityisesti ESR-henkilötietojärjestelmä eivät toimineet ja ensin annetut ohjeet olivat väärät. Samaa asiaa joutui syöttämään useita kertoja. - ESR-projektit hankerahoitus
- “ Maksatushakemuksessa olisi voinut olla selkeämmin esillä, mitä ja millaisia dokumentteja ja liitteitä tarvitaan (yksi tarvittava liite selvisi vasta rahoitusasiantuntijalta). Allekirjoitusominaisuus ei oikein toiminut (järjestelmä herjasi, että allekirjoitus puuttuu, vaikka se oli lisätty, lopulta allekirjoituksia tuli kuitenkin useita). - ESR-projektit hankerahoitus
- “ Tyytymättömiä olimme lisäselvityspyyntöihin, joista osa oli täysin turhaa pilkunviilaamista ja ajanhukkaa. Muutamaa lisäselvityskysymystä väännettiin puolin ja toisin monta viikkoa, joka johti siihen, että kun viimein tulimme ymmärretyiksi, että olimme olleet alusta asti oikeassa, ylitönnit paukkuivat pilviin ja kirjanpitäjältä tuli mojova lasku, koska hänet piti pyytää mukaan tähän selvitystyöhön. Ymmärrämme kyllä selvityspyynnot siltä osin kun ne ovat perusteltuja, mutta tämä meni hieman yli hilseen. - Maaseutuohjelman hanketuki
- “ Hirveän monimutkainen ja yksinkertainenkin asia vaatii valtavan määrän dokumentteja. Asiat voidaan hoitaa paljon yksinkertaisemminkin, jolloin asioiden käsittelytkin nopeutuisi. Dokumenttien laadinta vaatii itsessään jo erikoisosaamista jota normaalilla yrittäjällä ei usein ole, Kaavakkeet ovat erittäin monimutkaisia lähinnä niiden tekstinmuotoilun osalta. Monesti saman kohdan voi käsittää monella eri tavalla ja siksi väärin tietojen antaminen on mahdollista, ellei joku opasta mitä sillä kohdalla nimenomaan tarkoitetaan. - Maaseutuohjelman yritystuki
- “ Käsittely kesti (liian) kauan. TE-keskuksen sähköinen palvelu oli hidas, ajoittain todella hidas, ainakin mobiilinettilaitteella. Lomakkeita piti palauttaa sähköisenä ja paperilla. – Starttiraha
- “ Starttirahan jatkohakemus päätöksen perustelu kohdassa merkkimäärä täysin liian pieni. Ei kahdella lauseella pysty kunnolla perustelemaan miksi olisin oikeutettu starttirahaan.– Starttiraha
- “ Maksatus hakemuksen lähettäminen "löytäminen" on aivan liian hankalaa. – Starttiraha
- “ Starttirahan hakeminen netissä on nopeaa ja helppoa, mutta nettisivut voisivat olla selkeämmät. Joka kuukausi mietin, että mistä piti painaa että pääsee hakemaan kuluneen jakson starttirahaa... – Starttiraha

Lupakyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä lupapalvelun tarjoamiin palveluihin kokonaisuudessaan. Etenkin palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä. Tyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan ja asian käsittelynopeuteen on pysynyt ennallaan ja on molempien osalta korkealla tasolla. Sen sijaan asiakkaiden tyytyväisyys asiantuntemukseen, ystävällisyyteen sekä päätösten perusteluihin ovat laskeneet aikaisempaan nähden.

Asiakkaat ovat tyytyväisimpiä suuren volyymin joukkoliikenne- (KA. 4,30) ja tavaraliikennelupiin (KA. 4,19), mikä näkyy myös kokonaisuudessaan lupapalveluiden saamana hyvänä keskimääräisenä tyytyväisyysarvosanana. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat asiakkailta saivat sähkö- ja kaapelisopimukset sekä sopimus vesi- ja viemärijohtojen sijoittamisesta tiealueelle. Sähkö- ja kaapelisopimukset sai asiakkailta asian käsittelynopeuden osalta heikoimman arvosanan.

Erityisesti ystävällinen hyvä asiakaspalvelu sekä selkeä nopea prosessi sai hyvää palautetta asiakkailta. Sen sijaan kritiikkiä sai osakseen hakemusprosessin jäykkyys (määräajat ja paperiset dokumentit), saadut virheelliset tai epätäydelliset neuvot sekä virkailijoiden vaikea tavoitettavuus.

Merkittävimmät poikkeamat keskiarvosta johtuvat kielteisen tai osittain kielteisen päätöksen saaneiden vastaajien antamista arvioista, jotka ovat muita negatiivisemmat. Tyytyväisyys korreloi vahvasti lupahakemuksen päätöksen kanssa. Myönteisen päätöksen saaneet olivat pääasiassa tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Kielteisen tai osittain kielteisen päätöksen saaneet olivat tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä.

Asiakkaat nostivat esille suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita. Pääosa kehitysideoista liittyi seuraaville kehittämisen osa-alueille:

- Hidas käsittelynopeus
- Puutteet asiakaspalvelun tai asiantuntijoiden antamissa ohjeissa
- Tavoitettavuudessa on parannettavaa
- Sähköisen asioinnin kehittäminen
- Palvelun hinnoittelu on koettu liian korkeaksi

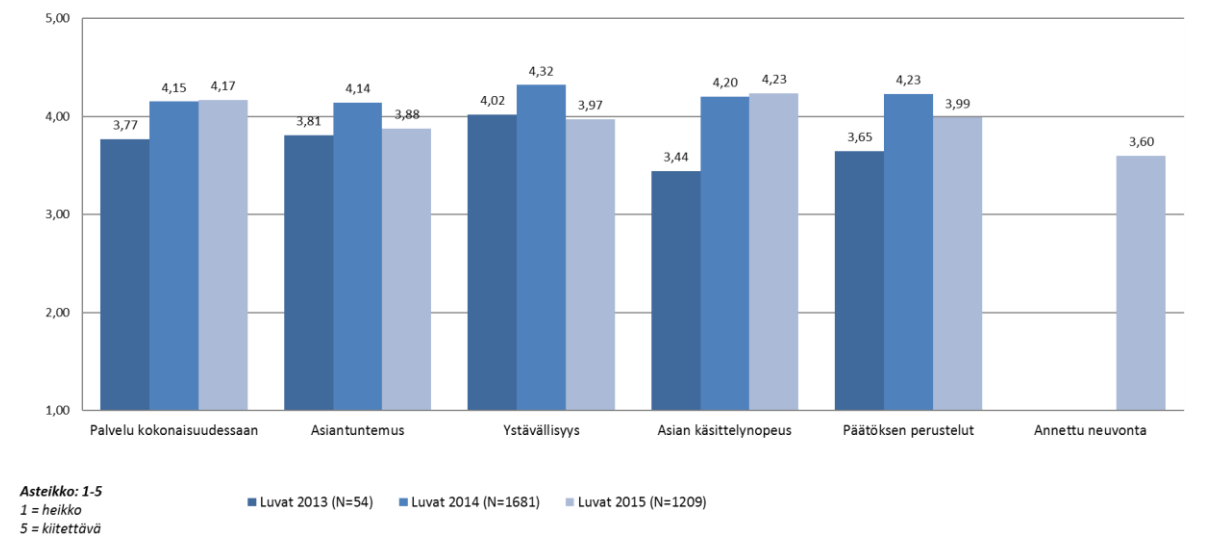
Tyytyväisyys ELY-keskuksen lupapalveluihin

Palvelutyytyväisyystutkimuksessa asiakkaita pyydettiin arvioimaan lupapalvelua kokonaisuudessaan, asiakaspalvelijan asiantuntemusta ja ystävällisyyttä, asian käsittelynopeutta, annettua neuvontaa sekä tyytyväisyyttä päätöksen perusteluihin. Lupapalveluiden osalta asiakkaat antoivat keskimäärin hyvän arvosanan kaikille edellä mainituista palvelun osatekijöistä. Asian käsittelynopeus sai muista palveluista poiketen parhaat arviot keskiarvon ollessa 4,23.

Tyytyväisyyden kehittyminen

Vuoden 2015 tuloksia on vertailtu vuosien 2014 ja 2013 tutkimusten tuloksiin. Vertailun osalta on huomiotava, että vuoden 2013 vastaajien lukumäärä oli huomattavasti alhaisempi kuin muina vertailun vuosina. Keskimääräisiin tuloksiin vaikuttaa keskeisesti tavara- ja joukkoliikenteen lupien asiakkaiden suuri määrä.

Kuva 10: Tyytyväisyys lupapalveluihin 2013–2015



Tyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan ja asian käsittelynopeuteen on pysynyt ennallaan ja on molempien osalta korkealla tasolla. Sen sijaan asiakkaiden tyytyväisyys asiantuntemukseen, ystävällisyyteen sekä päätösten perusteluihin ovat laskeneet aikaisempaan nähden.

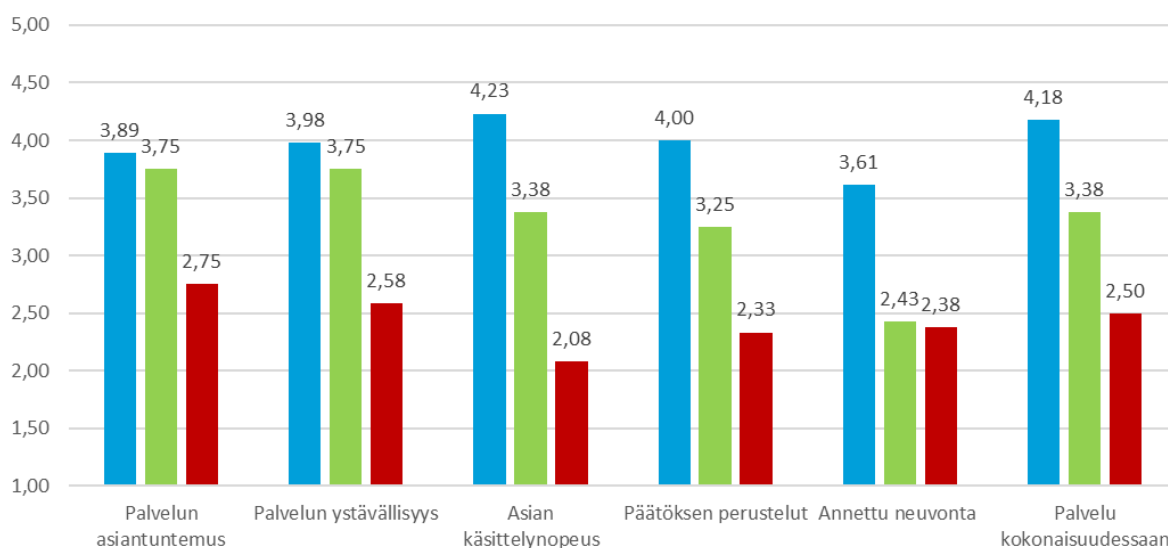
Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin

Asiakkaiden tyytyväisyydet ELY-keskuksen palveluihin vaihtelivat merkittävästi eri vastaajaryhmien välillä. Esimerkiksi kielteisen lupapäätöksen saaneet ovat huomattavasti muita vastaajia kriittisempiä saamaansa palveluun. Varsin suuria eroja on myös eri lupamuotoja ja hakijatahoja edustavien asiakkaiden vastauksissa.

Tyytyväisyys palveluihin päätöksen mukaan lajiteltuna

Tyytyväisyys riippuu voimakkaasti lupapäätöksestä. Myönteisen päätöksen saaneet ovat tyytyväisimpiä. Kielteisen päätöksen saaneet ovat yli puolentoista vastausyksikön verran tyytymättömpiä.

Kuva 11: Lupakyselyn palvelu kokonaisuudessaan päätöksen mukaan lajiteltuna



Asteikko: 1-5

1 = heikko

5 = kiitettävä

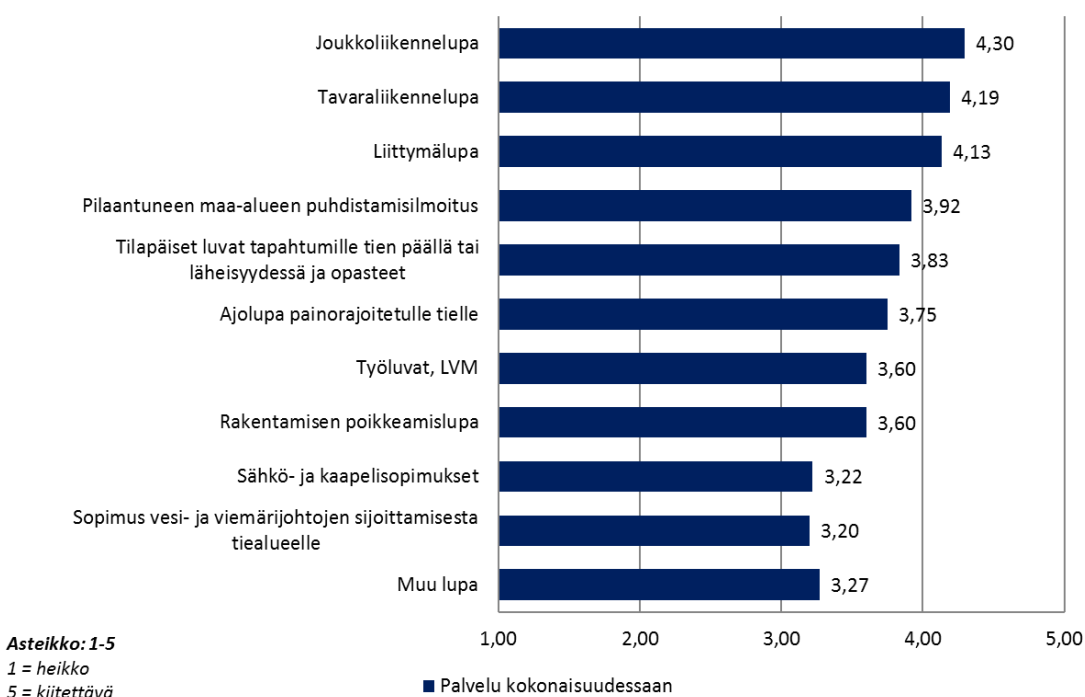
■ Myönteinen lupapäättös (n=1208) ■ Osittain myönteinen lupapäättös (n=8) ■ Kielteinen lupapäättös (n=12)

Vastaaja-arvioiden korrelaatio on suurinta asian käsittelynopeuteen nähden. Kaikissa kysymyksissä keskiarvojen ero myönteisen ja kielteisen päätöksen saaneen vastaajan välillä on merkittävä. Suurin ero oli tyytyväisyydessä asian käsittelynopeuteen, missä myönteisen ja kielteisen päätöksen saaneiden keskiarvo erosi 2,15 yksiköllä. Tuloksia arvioitaessa tulee kuitenkin ottaa huomioon melko pienet vastaajamäärät kielteisten päätösten osalta.

Tyytyväisyys palveluihin lupamuodoittain

Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat lupamuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,20 ja 4,30 välillä (*Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä*).

Kuva 12: Lupapalveluiden kokonaistyytyväisyys lupamuodon mukaan.



Asteikko: 1-5

1 = heikko

5 = kiitettävä

■ Palvelu kokonaisuudessaan

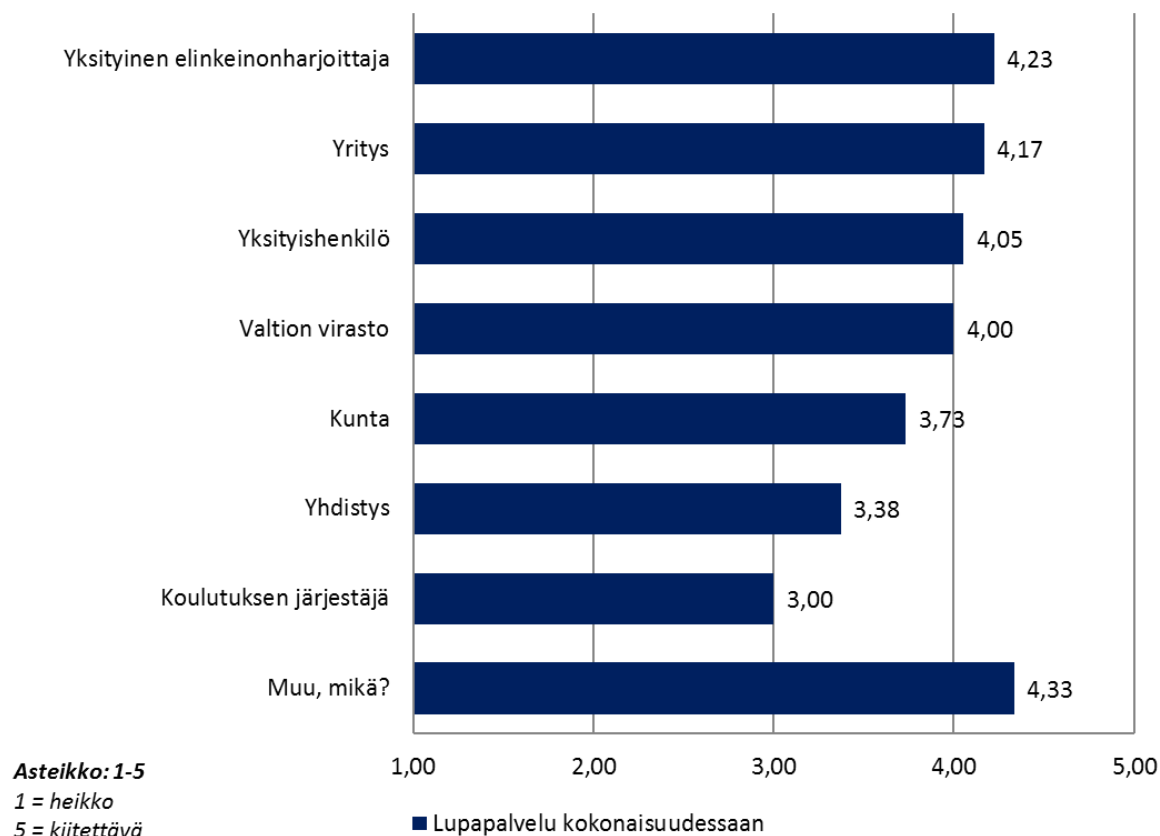
Taulukko 6: ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot lupamuodoittain tarkasteltuna

Lupamuoto	Palvelun asian-tuntemus	Palvelun ystävällisyys	Asian käsittelyn nopeus	Päätöksen perustelut	Annettu neuvonta	Palvelu kokonaisuudessaan	N
Ajolupa painorajoitetulle tielle	4,00	4,25	3,75	4,50		3,75	4
Joukkoliikennelupa	4,18	4,26	4,56	4,26	4,05	4,30	121
Liittymälupa	4,13	4,43	3,87	4,35	5,00	4,13	23
Pilaantuneen maa-alueen puhdistamisilmoitus	4,00	4,08	3,44	3,84	3,64	3,92	25
Rakentamisen poikkeamislupa	4,04	4,04	2,76	3,72	4,67	3,60	25
Sopimus vesi- ja viemärijohtojen sijoittamisesta	3,40	3,00	3,20	3,00		3,20	5
Sähkö- ja kaapelisopimukset	3,56	3,63	2,22	3,11		3,22	9
Tavaraliikennelupa	3,83	3,91	4,27	3,96	3,54	4,19	988
Tilapäiset luvat tapahtumille tien päällä tai muu	4,33	4,50	3,92	4,42		3,83	12
Työluvut, LVM	4,00	3,80	2,80	3,40		3,60	5
Muu lupa	3,50	3,90	3,27	3,55	3,33	3,27	11

Tyytyväisyys asian käsittelyn nopeuteen on alhainen etenkin työilupien, sähkö- ja kaapelisopimusten sekä rakentamisen poikkeamislupien osalta. Sen sijaan suuren volyymin tavaraliikenteen ja joukkoliikenteen luvissa asiakkaiden tyytyväisyys käsittelyaikaan on erinomaisella tasolla. Myös kokonaistyytyväisyys on näiden palveluiden osalta hyvällä tasolla. Tavaraliikenneluvan osalta henkilökohtaista palvelua edellyttävien tekijöiden annettu neuvonta, palvelun ystävällisyys ja asiantuntemus osalta on kuitenkin annettu alhaisemmat arvosanat. Todennäköisesti palveluiden keskittäminen on etäännyttänyt neuvontaa ja vähentänyt henkilökohtaisen palvelun osuutta palveluprosessissa.

Lupamuodoittain tehtävässä tarkastelussa tulee hyvin esille erilaisten lupien ja niihin liittyvien prosessien eroavaisuudet: asiakkaat ovat tyypillisesti joko kautta linjan tyytyväisiä tai kriittisiä saamaansa palveluun.

Kuva 13: Tyytyväisyys lupapalveluun kokonaisuudessaan hakijatahoittain tarkasteltuna



Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on hyvällä tasolla yksityisten elinkeinonharjoittajien, yritysten, yksityishenkilöiden sekä valtion virastojen osalta. Koulutuksen järjestäjien ja yhdistysten tyytyväisyys on muita asiakasryhmiä alhaisempi, joskin näiden asiakasryhmien osalta myös vastausmäärä oli pieni.

Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Kaikkiaan asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Erityisesti asian käsittelynopeus ja selkeä toimiva prosessi saivat hyvää palautetta asiakkailta. Myös hyvä palveluhenkinen ja ystävällinen palvelu sai asiakkailta kiitosta. Asiakkaiden tyytyväisyys asiantuntemukseen, ystävällisyyteen sekä päätösten perusteluihin on kuitenkin laskenut aikaisempaan nähden.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytyväisyyttä aikaansaavat tekijät:

- Hyvä palveluhenkinen ystävällinen palvelu
 - Asiakaslähtöinen palvelu, jossa ajateltu asiakkaan etua
 - Asiakaspalvelu on palveluhenkistä ja ystävällistä
- Ammattitaitoinen tuki ja ohjaus
 - Ammattitaitoinen asiakkaan ohjaus ja ratkaisunhakuisuus
 - Selkeät, perusteelliset ja yksikäsitteiset vastaukset asiakkaan kysymyksiin
 - Nopeat vastaukset esitettyihin kysymyksiin (sähköposti ja puhelin)
- Nopeat käsittelyajat
 - Käsittelyajat ovat olleet nopeita
- Toimivat sähköiset palvelut
 - Mahdollisuus lupien hakemiseen ja uusimiseen sähköisesti
 - Selkeä hyvin toimiva sähköinen palvelu

Valittuja avoimia vastauksia – Positiivista asiakkailta:

- “ Ystävälliseen, asiantuntevaan ja vilpittömästi asiakkaan parasta haluavaan palveluun – Tavaraliikennelupa
- “ Lupahakemukseni tuli aivan viimeitingassa, virkailija soitti ja ilmoitti miten tulee toimia jotta lupa ehtisi tulla ennen vanhan luvan päättymistä. Aivan loistavaa ja upeaa toimintaa! KIITOS! – Tavaraliikennelupa
- “ Nopeuteen ja selkeyteen. Yhteydenotto ELY-keskuksen taholta oli hienosti toimittu ja antoi hyvän kuvan, että asiakkaan asioista pidetään huolta. – Tavaraliikennelupa
- “ Asiakaspalveluun puhelimitse. Naishenkilö, joka oli yhteydessä minuun, oli todella ystävällinen ja ajatteli asiakkaan etuja, kiitoksia hänelle. – Tavaraliikennelupa
- “ Lupakäsittelyn nopeudesta ja pikaisista vastauksista kyselyihin. – Tavaraliikennelupa
- “ Sain nopeasti puhelimesta apua hakemuksen täyttöön. – Tavaraliikennelupa
- “ Tein hakemuksen verkossa, asiasta ei tarvinnut soittaa kenellekään. Helppoa ja yksinkertaista, vielä kun kaikki liitteet saisi lähettää verkossa eikä erikseen postissa. – Tavaraliikennelupa
- “ Henkilö, jonka kanssa asioin liikennelupani johdosta, oli erittäin selkeä sanoissaan ja puheissaan. Hän oli myös oma-aloitteinen, ja virkahenkilönä todella apuaan tarjoava ja asiaani edistävä.
- “ Nopeaan toimintaan ja asialliseen opastukseen, kun soitin ja kysyin neuvoa puhelimitse. – Joukkoliikennelupa

Kehittämisideoita asiakkailta

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy. Lisäksi asiakkailta kysyttiin vapaamuotoisia palautteita sekä mahdollisia kehittämisideoita. Lupapalveluiden osalta on huomioitava, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä palveluun ja tyytymättömien asiakkaiden määrä on varsin pieni.

Lupaprosessin pitkä kesto sekä tyytymättömyys päätöspäätösteisiin olivat yleisimmät asiakastyytymättömyyden aiheet. Muina tyytymättömyyttä aiheuttavina tekijöinä oli hakemusprosessin jäykkyys (määräajat ja paperiset dokumentit), saadut virheelliset tai epätäydelliset neuvot sekä virkailijoiden vaikea tavoitettavuus.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät kehityskohteet:

- Hidas käsittelynopeus
 - Käsittelyajat koetaan pitkiksi
 - Prosessin etenemisestä ei saa automaattisesti tietoa (hakemus perillä – käsittelyssä – päätös)
 - Vanhenevasta luvasta, toivotaan ajoissa muistutusta
- Asiakaspalvelun tai asiantuntijoiden antamat väärät ohjeet
 - Asiakkaita on ohjeistettu toimimaan virheellisesti
 - Asiakkaalle ei ole neuvonnassa kerrottu kaikkia olennaisia tekijöitä esille (esim. aikataulu, ehdot)
- Tavoitettavuudessa on parannettavaa
 - Asiakasneuvojaan ei ole saatu yhteyttä useista yrityksistä huolimatta
 - Soittopyyntöihin tai sähköposteihin ei ole palattu
- Sähköisen asiainnin kehittäminen
 - Palvelun käytettävyydessä kehitettävää (esim. tavaraliikenneläsluvat)
 - Sähköinen palvelu koko prosessin käsittelyyn (esim. täydennyspyynnöt)
 - Sähköisten todistusten hyväksyminen ja liitteiden toimittaminen sähköisesti (esim. vakava-raisuustodistus)
 - Muistutukset vanhaksi menevistä luvista esim. sähköpostiin
- Palvelun hinnoittelu on koettu liian korkeaksi
 - Palvelumaksut on koettu korkeiksi etenkin lupien uusinnan yhteydessä
 - Hinnoitteluperusteet on tavalla tai toisella koettu epäreiluiksi
 - Asiakaspalvelun ohjeista tai lupaprosessin venymisestä johtuen asiakas on joutunut maksamaan korkeamman maksun (maksun korotus)

Valittuja avoimia vastauksia – Kehitysideoita asiakkailta:

- “ Käsittelynopeus vähän tökki kun paperit eivät olleet virastossa kuukautta ennen lupien voima-saolon päättymistä. – Tavaraliikennelupa
- “ Liitteiden toimitus kävi vain postitse. – Tavaraliikennelupa
- “ Soitin valtakunnalliseen numeroon ja kysyin liikenneluvan uusimisesta ja minulle annettiin vir-heellistä tietoa – Tavaraliikennelupa
- “ Jätin kolme kertaa kiireellisen soittopyynnön. Minulle soitettiin neljän päivän kuluttua!!! Katso-kaa työntekijät peiliin. – Tavaraliikennelupa
- “ Yritin tavoittaa useasti Kuopion ELY-keskuksen liikenteestä vastaavaa ihmistä, aina meni vas-taajalle. Jouduin kysymään tiettyjä asioita yrittäjä kavereilta. – Tavaraliikennelupa
- “ Kaikki tiedot netissä, ne piti itse hakea. Luvan loppumisesta pitäisi lähettää muistutuskirje ja samalla tarvittavat lomakkeet. – Tavaraliikennelupa
- “ Täydennyspyynnöt paperisena, ei tätä päivää=hidasta. – Tavaraliikennelupa
- “ Luvan uusiminen oli tosi helppoa netissä. Tosin joutui postittamaan vakuuden mutta silti. Hyvät ohjeet löytyivät. – Tavaraliikennelupa

- “ Asioin vain netin kautta, hakemus on lisä lupien osalta epäselvä, voisiko olla erillinen hakemus lisäluville? – Tavaraliikennelupa
- “ Kaikkea asiointia ei voi hoitaa sähköisesti, vaan joutuu käyttämään postin palveluja. – Joukko-liikennelupa
- “ Kyseessä oli luvan uusiminen, hakemukset tehty viisi viikkoa ennen luvan vanhenemista. Kolmen viikon jälkeen lisäselvityspyyntö kirjallisena. Vaikka hakemuksessa oli sähköpostiosoitekin. Tilintarkastajan antama lausunto ei riittänyt vakavaraisuustodistuksena, vaan koko tasekirjan sisältö piti toimittaa paperisena versiona. Maailma muuttuu sähköiseksi, kauhean vanhanai-kaista touhua. Ja ELY-keskuksen sivuilla olisi hyvä olla ennakkotietoa että laita hakemus vähintään kahta kuukautta ennen edellisen vanhenemista. Ja toimita tasekirjat ja tarvittavat paperit mukaan. Ja annetaan puhelimessa, jotka nauhoitetaan väärää informaatiota liikenneluvista. – Tavaraliikennelupa
- “ Annettu tietoa medialle, joka ei edes pitänyt paikkaansa. Päätöksen saaminen tehty postitse tosi vaikeaksi, vaikka saman päätöksen sai sähköpostiin jo päivää kahta aikaisemmin. - Pilaantuneen maa-alueen puhdistamisilmoitus
- “ Maallikkona kaikkea vaikea ymmärtää. Olisiko apua enemmän kansantajuisesta tekstistä. - Pilaantuneen maa-alueen puhdistamisilmoitus
- “ Poikkeuslupa hakemuksen käsittely kesti tasan vuoden. Kyselin sähköpostilla pariinkin kertaan tilannetta, mutta minulle ei vaivauduttu edes vastaamaan. Itse olen kaupungin virkamies, ja meillä on velvollisuus vastata kaikkiin sähköpostiviesteihin, mutta teillä ei ilmeisesti ole. Yritin soittaakin kyseiselle henkilölle muutaman kerran, ei vastausta, vaikka numeroni kyllä näkyy kännykässä. Vasta kun keskus yhdisti puhelun, sain kyseisen henkilön kiinni. - Rakentamisen poikkeamislupa
- “ Byrokraattinen, hidas, kankea ja kallis – Tavaraliikennelupa
- “ Tarkempi syventyminen asioihin, eikä ns. ympäröivä vastauksia ja sen seurauksena ohjeita joiden puitteissa toimiminen mahdotonta. Mielestäni ELY-keskuksen rooli tulisi kuitenkin olla valvova/ohjaava viranomainen eri toiminnoissaan. Toimihenkilöillä tulisi olla riittävä ammattitaito, kyky ja toimivalta päättäessään/ohjeistaessaan asiakkailleen tärkeistä asioista. – Liittymälupa
- “ Viranomaisluvut; samoja tietoja kysyy muutkin viranomaiset, yhteinen palvelu jossa kaikki luvan käsittelyyn osallistuvat viranomaiset saisivat yhdellä kertaa tiedot olisi mainio. - Tilapäiset luvat tapahtumille tien päällä tai läheisyydessä ja opasteet
- “ Sähköisen sijoituslupahakemuksen muokkaus tai edes lisäliitteiden lisäys jälkikäteen olisi hyvä lisä tähän. - Sähkö- ja kaapelisopimukset
- “ Tulisi automaattisesti luvan uusinta hakemus ettei unohtaisi uusimista – Tavaraliikennelupa
- “ Nykyaikana voisi olla asiallista antaa väliaikatietoja esim. sähköpostiin että tietää anomuksen tulleen perille ja milloin se mahdollisesti käsitellään. – Tavaraliikennelupa
- “ Sähköisiä palveluita voisi yksinkertaistaa ja kehittää. esim. ammattipätevyyden toteaminen Trafista. – Tavaraliikennelupa
- “ Sähköiset liitetiedostot mahdollisiksi lähettää tulevaisuudessa hakemuksen mukana. – Tavaraliikennelupa

Valvontakyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä saamaansa valvontapalveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Palvelu kokonaisuudessaan sai arvosanan 3,99. Etenkin palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä. Asiakkaiden tyytyväisyys on pysynyt käytännössä ennallaan aikaisempiin vuosiin nähden. Ainoastaan asian käsittelyn nopeuden ja päätösten perusteluiden osalta tyytyväisyys on hienoisesti laskenut.

Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat lannoitevalmisteiden- ja siementen markkinavalvontaan, tyytymättömmimpiä taas hukkakauralain- ja rehuvalmisteiden valvontaan. Erityisesti ystävällinen hyvä asiakaspalvelu sekä asiantuntemus sai hyvää palautetta asiakkailta.

Kritiikkiä sai osakseen valvontapalveluiden asiakasta kuormittavat dokumentointivaateet ja niihin liittyvät menettelyt sekä kustannukset. Osa asiakkaista kyseenalaisti kyseisen valvonnan tarpeellisuuden. Asiakkaat korostivat valvonnan läpinäkyvyyttä ja ennustettavuutta.

Asiakkaat nostivat esille suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita. Pääosa kehitysideoista liittyi seuraaville kehittämisen osa-alueille:

- Raskaaksi koettu byrokratia
- Jäykäksi koettu prosessi
- Yhdenmukaiset käytännöt
- Ennakoitavuus asiakkaille keskeistä valvonnassa
- Palveluasenne ja asiakaslähtöisyys valvonnassa
- Osa asiakkaista pitää valvontamaksuja liian korkeana

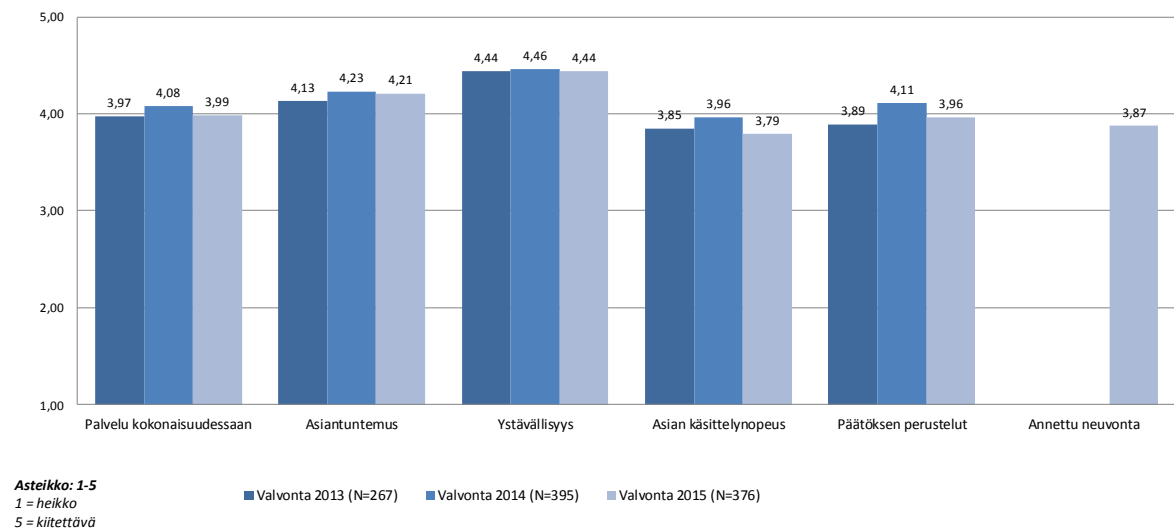
Tyytyväisyys ELY-keskuksen valvontapalveluihin

Palvelutyytyväisyystutkimuksessa asiakkaita pyydettiin arvioimaan valvontapalvelua kokonaisuudessaan, asiakaspalvelijan asiantuntemusta ja ystävällisyyttä, asian käsittelyn nopeutta, saatua neuvontaa sekä tyytyväisyyttä päätöksen perusteluihin. Valvontapalveluiden osalta asiakkaat antoivat keskimäärin hyvän arvosanan kaikille edellä mainituista palvelun osatekijöistä pl. asian käsittelyn nopeus, jonka osalta tyytyväisyys oli hivenen alhaisempi. Asiantuntijan ystävällisyys sai parhaat arviot keskiarvon ollessa 4,44.

Tyytyväisyyden kehittyminen

Vuoden 2015 tuloksia on vertailtu vuosien 2014 ja 2013 tutkimuksen tuloksiin. Tutkimuksessa mukana olevien valvontapalveluiden rakenne on säilynyt pääosin samanlaisena edellisiin vuosiin nähden.

Kuva 14: Tyytyväisyys valvontapalveluihin 2013–2015



Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on laskenut hivenen edellisvuoteen nähden. Asiakkaat antavat edelleen palvelun eri osatekijöille hyvän tai erinomaisen arvosanan pois lukien asian käsittelynopeus, jonka osalta tyytyväisyys on hivenen muita tekijöitä alhaisempi.

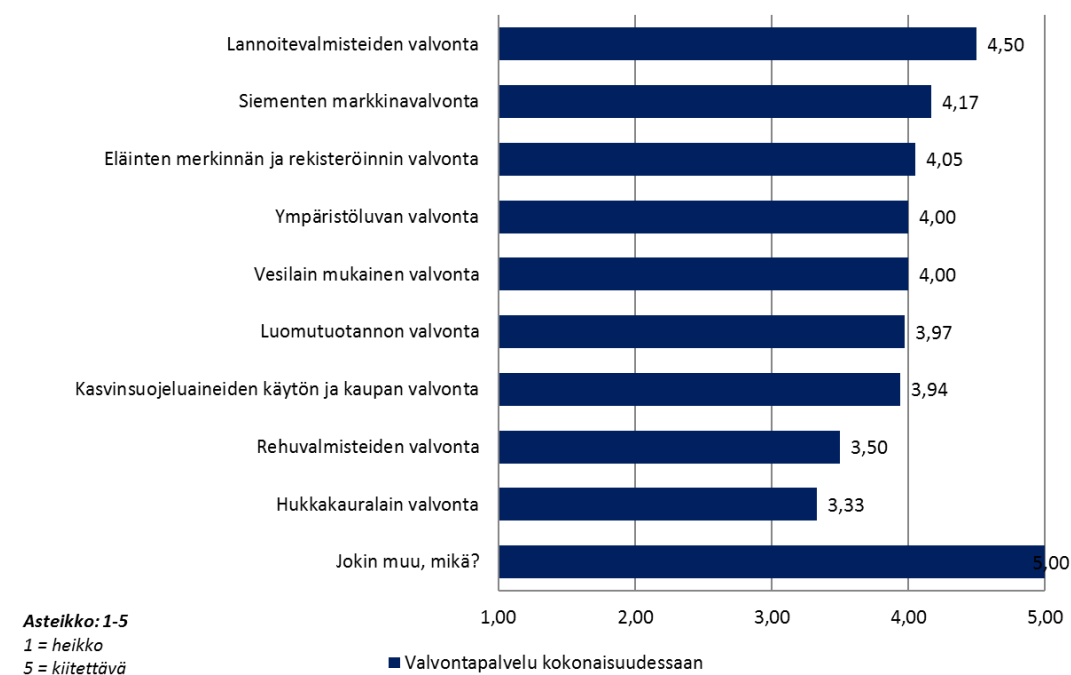
Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin

Asiakkaiden tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vaihteli jonkin verran eri vastaajaryhmien välillä. Varsin suuria eroja on eri valvontamuotoja ja hakijatahoja edustavien asiakkaiden vastauksissa.

Tyytyväisyys palveluihin valvontamuodoittain

Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat valvontamuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,33 ja 4,50 välillä (*Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä*).

Kuva 15: Valvontapalveluiden kokonaistyytyväisyys valvontamuodon mukaan.



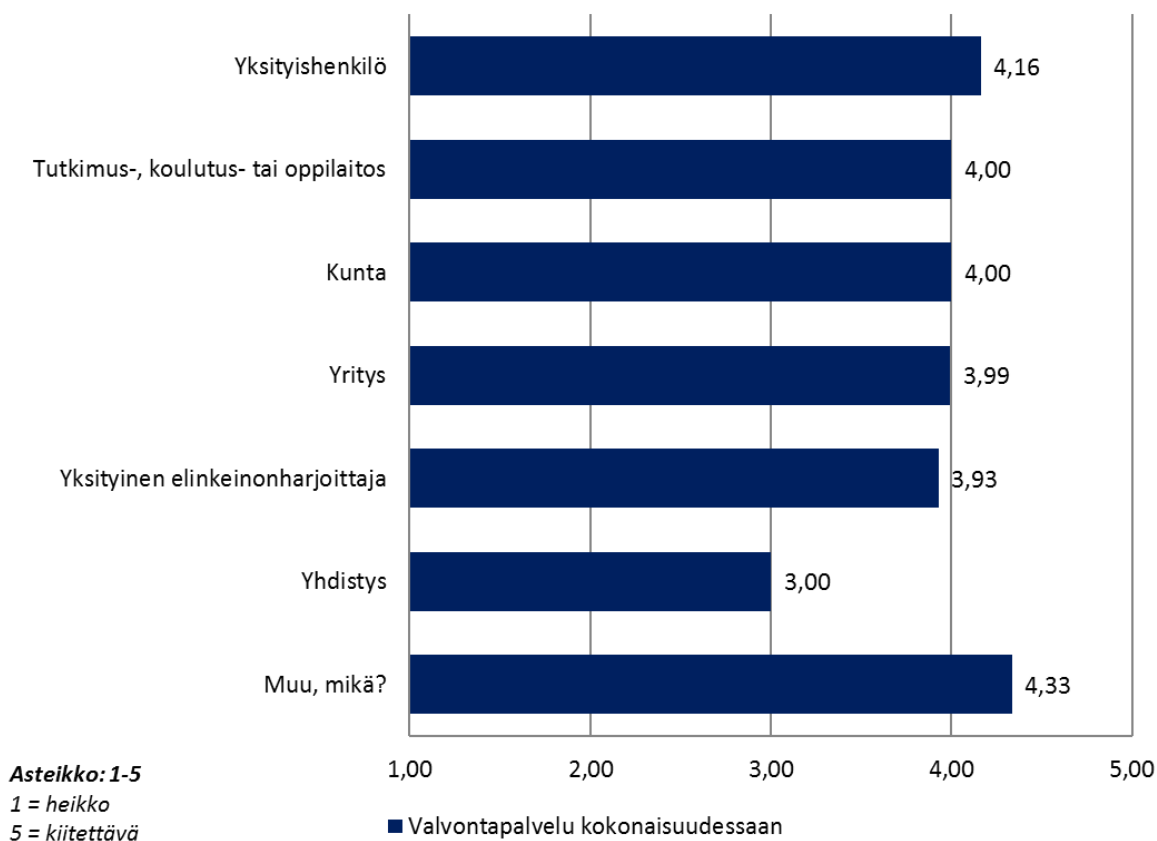
Asiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisiä palveluun kaikkien valvontamuotojen osalta. Ainoastaan hukka-
kauralain- ja rehuvalmisteiden valvonnan osalta asiakkaiden tyytyväisyys on selvästi muita valvontamuotoja
alhaisemmalla tasolla.

Taulukko 7: ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot lupamuodoittain tarkasteltuna

Valvontamuoto	Palvelun asian- tuntemus	Palvelun ystävällisyys	Asian käsittely- nopeus	Päätöksen perustelut	Annettu neuvonta	Palvelu kokonai- suudessaan	N
Eläinten merkinnän ja rekisteröinnin valvonta	4,15	4,45	3,82	4,09	4,00	4,05	41
Hukkakauralain valvonta	3,50	3,00	3,33	3,00		3,33	4
Kasvinsuojeluaineiden käytön ja kaupan valvonta	4,25	4,50	4,20	4,43	3,75	3,94	16
Lannoitevalmisteiden valvonta	4,00	4,00	4,00	4,00		4,50	3
Luomutuotannon valvonta	4,27	4,47	3,73	4,11	3,83	3,97	199
Rehuvalmisteiden valvonta	4,00	4,50	3,75		3,33	3,50	4
Siementen markkinavalvonta	4,43	4,67	4,00		4,14	4,17	7
Vesilain mukainen valvonta	4,00	4,00	4,17	4,00		4,00	6
Ympäristöluvan valvonta	4,14	4,41	3,86	3,67	3,86	4,00	107
Jokin muu, mikä?	5,00	5,00	5,00	5,00		5,00	1

Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat lannoitevalmisteiden- ja siementen markkinavalvontaan, tyytymättömiä
taas hukkakauralain- ja rehuvalmisteiden valvontaan. Luomutuotteiden valvonnan osalta asiakkaat ovat hy-
vin tyytyväisiä palvelun ystävällisyyteen ja asiantuntemukseen mutta vähemmän tyytyväisiä käsittelynopeu-
teen ja annettuun neuvontaan.

Kuva 16: Tyytyväisyys valvontapalveluun kokonaisuudessaan valvontatahoittain tarkasteltuna



Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on kaikilla hakijatahoilla käytännössä samaa hyvää ta-
soa. Ainoastaan yhdistys asiakkaiden tyytyväisyys on alhaisempi, tosin myös vastaajamäärä on pieni.

Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Kaikkiaan asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Erityisesti ystävällinen hyvä asiakaspalvelu sekä asiantuntemus saivat hyvää palautetta asiakkailta. Myös neuvova, konsultoiva lähestymistapa valvontaan sai asiakkaalta kiitosta.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytyväisyyttä aikaansaavat tekijät:

- Asiallinen, ammattimainen ja ystävällinen palvelu
 - Valvojan asiantuntemus ja osaaminen tuotu asiakkaan avuksi
 - Palveluhenkinen lähestymistapa ”valvojan tarkastuksen” asemesta
 - Valvonta on koettu hyödylliseksi
- Valvonnan yhteydessä annettu neuvonta ja ohjaus
 - Valvontakäynti on ollut luonteeltaan konsultoiva ja ratkaisuja hakeva
 - Asiakkaan neuvonta ja ohjeistus
- Joustava sujuva valvontaprosessi
 - Aikataulut ja tarkastuskäynti on sovitettu huomioiden asiakkaan aikataulut
 - Keskittyminen olennaisuuksiin ja joustavuus asioiden edistämiseksi
 - Prosessi on koettu asiakkaan näkökulmasta sujuvaksi
- Selkeät perustelut päätöksissä ja toimenpiteissä
 - Asiakkaalle on osattu perustella hyvin edellytettävien toimenpiteiden peruste ja tarpeellisuus
 - Annettujen ohjeiden ammattimaiset perustelut

Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?

- “ Valvova viranomaisen tuli pyydettyäessä paikantäälle. Viranomaisen tyyli käsitellä asioita on asiantunteva, neuvova, mutta samalla riittävän jämäkkä. Joustavuus on ”uutta” ja todella toivottua viranomaistoimintaa, olen erittäin tyytyväinen! - Ympäristöluvan valvonta
- “ Tarkastajat olivat perehtyneitä tarkastettavan kohteen taustoihin ja asiaan liittyviin säädöksiin. Yhdessä toiminnanharjoittajan kanssa selvitettiin ja löydettiin etenemistie - Ympäristöluvan valvonta
- “ Tarkastaja erityisen fiksu ja asiallinen ja sopi ajan riittävän ajoissa ja se sopii kiireiseen isännän rytmiin - Luomutuotannon valvonta
- “ Asiallinen ja selkeä tarkastus. Perusteltiin hyvin, että miksi mikäkin asia tarkastetaan. - Luomutuotannon valvonta
- “ Mukava tapa käydä kasvinsuojeluun liittyvät asiat läpi tarkastuksen muodossa. Asiantuntevat - ja asiakkaan huomioonottavat vanhemmat herrasmiehet matkassa, tarkastuksesta jäi ”hyvä maku”. - Kasvinsuojeluaineiden käytön ja kaupan valvonta
- “ Tarkastuksen leppoisuus ilmapiiriin ja molemminpuoliseen tasavertaisuuteen. Tarkastajissa ei ollut röyhkeyden häivääkään. - Eläinten merkinnän ja rekisteröinnin valvonta

Kehittämisideoita asiakkailta

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy. Lisäksi asiakkailta kysyttiin vapaamuotoisia palautteita sekä mahdollisia kehittämisideoita.

Kritiikkiä sai osakseen valvontapalveluiden asiakasta kuormittavat dokumentointivaateet ja niihin liittyvät menettelyt sekä kustannukset. Osa asiakkaista kyseenalaisti kyseessä olleen valvonnan tarpeellisuuden. Asiakkaat korostivat valvonnan läpinäkyvyyttä ja ennustettavuutta.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät:

- Raskaaksi koettu byrokratia
 - Osa asiakkaista kyseenalaistaa valvonnan tarpeellisuuden
 - Toistuvat tai osin päällekkäiset valvonnat
 - Valvontaan liittyvän aineiston toimittamisen (ilmoitusten) työläys asiakkaalle
- Jäykäksi koettu prosessi
 - Asiakkaat toivovat joustavuutta ja ”maalaisjärkeä” prosessiin
 - Palveluasenne myös valvontaan: haetaan yhdessä ratkaisuvaihtoehtoja ongelmakohtiin syyttelyn asemesta.
 - Koko valvontaprosessin keventäminen ja keskittyminen olennaisuuksiin
- Yhdenmukaiset käytännöt
 - Ennakoitavuus asiakkaille keskeistä valvonnassa
 - Asiakkaille annettu risteäviä ohjeita tai vaateita (muuttunut prosessin aikana tai edellisestä kerrasta)
- Palveluasenne ja asiakaslähtöisyys valvonnassa
 - Palvelun ystävällisyydessä on ollut parantamisen varaa
 - Asiakkaan aikataulujen huomioiminen tarkastusajankohdassa (ilmoitus riittävän ajoissa, kausikiireiden välttäminen)
 - Asiakasta ei ole aina osattu neuvoa ja ohjeistaa riittävästi edellytettävissä jatkotoimissa
- Osa asiakkaista pitää valvontamaksuja liian korkeana

Valittuja avoimia vastauksia – Kehitettävää

- “ Turhaa byrokratiaa joka haittaa normaaleja maataloustöitä. - Ympäristöluvan valvonta
- “ Tyytymätön on väärä sana. Ainoastaan hieman ihmetystä herättää pima- ilmoitukseen liittyvä käsittelyaika, joka mahdollistaa puhdistustöiden aloittamisen vasta 45 vrk kuluttua ilmoituksen jättämisestä. - Ympäristöluvan valvonta
- “ Valvojilla ei ole yhtenäistä linjaa, ei alueellisesti eikä valtakunnallisesti. Kukin tulkitsee asioita omalla tyylillään. Toiminnanharjoittajalle koituvista kustannuksista ei tarvitse välittää mitään ja päätökset välillä mielivaltaisia. - Ympäristöluvan valvonta
- “ Hidas, takertui yksityiskohtiin, ”teki työtä turvatakseen oman selustan” asenteella? - Luomutuotannon valvonta
- “ Valvoja ei tiennyt kuinka lomake pitäisi täyttää - Luomutuotannon valvonta
- “ Luomutarkastuksen ajankohta ennen kasvukauden alkua, kun pelloilla ei vielä kasva mitään, siemenet hankkimatta jne. ei mielestäni ole mielekäästä. Luomutarkastuksen tekeminen kasvu- kauden aikana olisi järkevintä kasvinviljelytilalla. - Luomutuotannon valvonta
- “ Jo kerran sovittuja päätöksiä muutettiin. ELY / AVI väliset roolit ei ihan selvillä. - Ympäristöluvan valvonta
- “ Tarkastaja viitsi väittää, että olemme laiminlyöneet joka ei pidä paikkansa, meillä on paljon todistajia - Hukkakauralain valvonta
- “ Tarkastus on mitä ilmeisimmin hyödytön, jos ei suorastaan haitallinen. Siitä ei sinällään ole kuin vahinkoa. En näe minkäänlaisia hyötyjä. - Luomutuotannon valvonta

- “ Yhtenäinen näkemys puuttuu monessa asiassa eri tarkastajien välillä eri asioista. Ristiriitaiset / päinvastaiset ohjeet verrattuna edellisiin tarkastuksiin samalla alueella. Annetaan määräyksiä tuotantosuunnitelman muuttamisesta, vaikka suunnitelma olisi jo ympäristölupapäätöksessä hyväksytty ja sen mukaan toteutettu käytännössä. Vaikka tarkastuksen lopuksi on käyty läpi tarkastajan kanssa hänen huomioimat asiat ja tulevat toimenpiteet saattaa tarkastusraporttiin tulla yllätyksenä jotain lisävaatimuksia vielä. - Ympäristöluvan valvonta
- “ Luomussa neuvonta turhan monimutkaista, voisi kertoa asiat yksinkertaisesti. - Luomutuotannon valvonta
- “ Toiminta avoimemmaksi ja palveluhalukkuutta enemmän. Ei olla toisten vihollisia vaan koetaan yhdessä viedä suomea eteenpäin. Ehkä hyvä tutustua esim. viljelijöiden ja virkamiesten keskenään eri tilaisuuksissa ja keskustella asioista. Esim. tilavierailut, vierailut ELY-keskuksessa, yhteiset kokoontumiset jne. - Luomutuotannon valvonta
- “ Valvonnan jälkeen tuli kirjallinen selvityspyyntö asiasta, joka oltaisiin voitu selvittää tilalla tarkastuksen yhteydessä. Selvitykset lisääntyvät vuosittain. - Luomutuotannon valvonta
- “ Nykyinen epätietoisuus tulevasta on yhteinen sekä viljelijälle että valvojalle. Ennen joskus kauan sitten puhuttiin maatalous neuvonnasta, neuvonnalle olisi sijaa nykyisinkin. - Luomutuotannon valvonta
- “ Lähetetystä materiaalista (hakemukset paperilla yms.) vastaanottokuittaus joko tekstiviestinä tai sähköpostiin, ja samalla yhteystiedot, kehen voi ottaa ko. asian osalta yhteyttä, jos tulee kysyttävää - näin me asiakkaat emme tuhlaa teidän aikaanne, kun otamme heti oikeaan ihmiseen yhteyttä, emmekä kysele, että kuka mahtaisi tietää meidän siitä ja siitä asiastamme. - Luomutuotannon valvonta

Yritysten kehittämispalvelut – analyysi ja konsultointi

Yritysten kehittämispalvelut – analyysi ja konsultointi –kysely oli ensimmäistä kertaa osana ELY-keskusten palvelutyytyväisyyskyselyä. Kyselyyn vastasi 375 henkilöä, jotka olivat käyttäneet palvelua vuoden 2015 aikana. Asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä saamaansa analyysi- ja konsultointipalveluun. Palvelu kokonaisuudessaan sai arvosanan 4,18. Erityisen tyytyväisiä asiakkaat olivat palvelun ystävällisyyteen. Yhteydenpitoon ELY-keskuksen kanssa palvelun päätyttyä vastaajat olivat tyytymättömiä. Asiakkaat kokivat, että palvelua voi suositella myös muille yrityksille, mutta vain harva vastaaja näki palvelulla olevan vaikutusta uusien työpaikkojen syntymiseen.

Osassa ELY-keskusten alueita vastaajia oli alle kymmenen, mikä heikentää vertailtavuutta ELY-keskusten kesken. Eri palveluiden kokonaisarvosanat olivat varsin lähellä toisiaan, kun vain 14 vastaajan johtamisen ja henkilöstön kehittämisen palvelut jätetään huomioimatta. Palvelua ja sen vaikutusta arvioitaessa vastauksissa oli selkeitä eroja, jossa analyysipalvelu arvioitiin useilla osa-alueilla keskiarvoa heikommaksi. Vastaajat kokivat esimerkiksi, että analyysipalvelun yhteydessä yrityksen kehittämistarvetta arvioitiin heikommin kuin muissa palveluissa. Uudistamisen sekä tuottavuus ja talous -palveluiden tehokkuus ja konkreettinen vaikuttavuus arvioitiin muista palvelumuotoja paremmaksi, mikä näkyi myös kyseisten palveluiden muita palveluita paremmassa suositeluasteessa.

Kehitettävää asiakkaat näkivät erityisesti palvelun löydettävyydestä ja hakemusprosessista. Koko palvelusta ei välttämättä olisi tiedetty ilman konsultilta saatua vinkkiä, konsultin valinta koettiin käytettävissä olevien tietojen osalta vaikeaksi, hakulomakkeet koettiin vaikeaselkoisiksi ja koko hakuprosessi koettiin turhan raskaaksi suhteessa hankinnan kokoon.

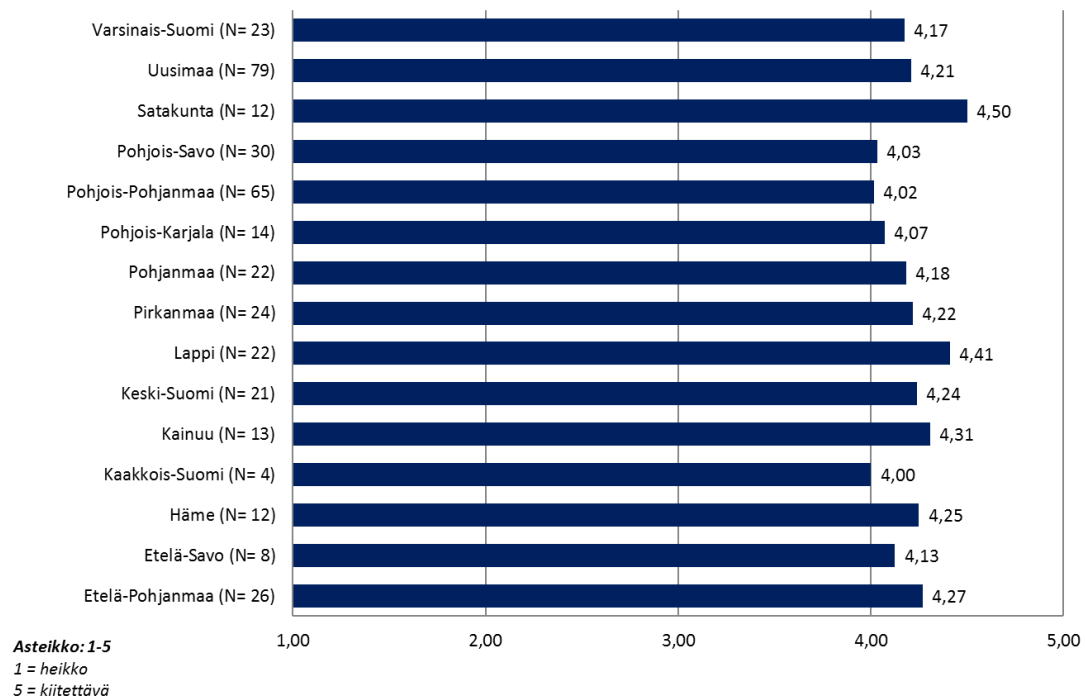
Kehitysideat liittyivät pääosin seuraaville osa-alueille:

- Palvelun löydettävyys
- Hakemusprosessi
- Toteutusaikataulun tiukkuus
- Asiakkaan kokeman lisäarvon vähäisyys
- Konsultin asiantuntemuksen vastaavuus tilaajan tarpeisiin

Kiitokset palvelusta liittyivät pääosin seuraaville osa-alueille:

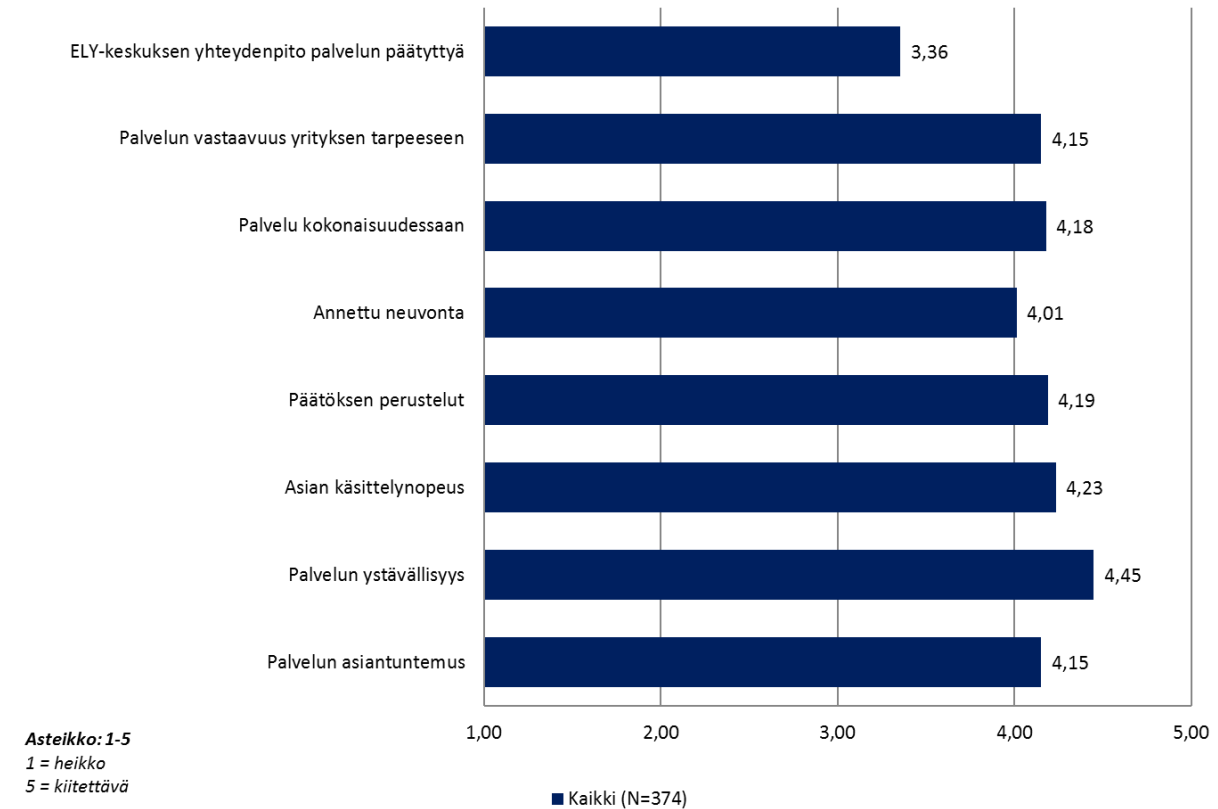
- Palvelun nopea ja vaivaton saatavuus
- Konsultin asiantuntemus
- Työn toteutuksen selkeä läpivientimalli ja aikataulussa pysyminen
- Asian käsittelytavan konkreettisuus ja suorapuheisuus

Kuva 17: Tyytyväisyys analyysi ja konsultointipalveluun kokonaisuudessaan ELY-keskuksittain



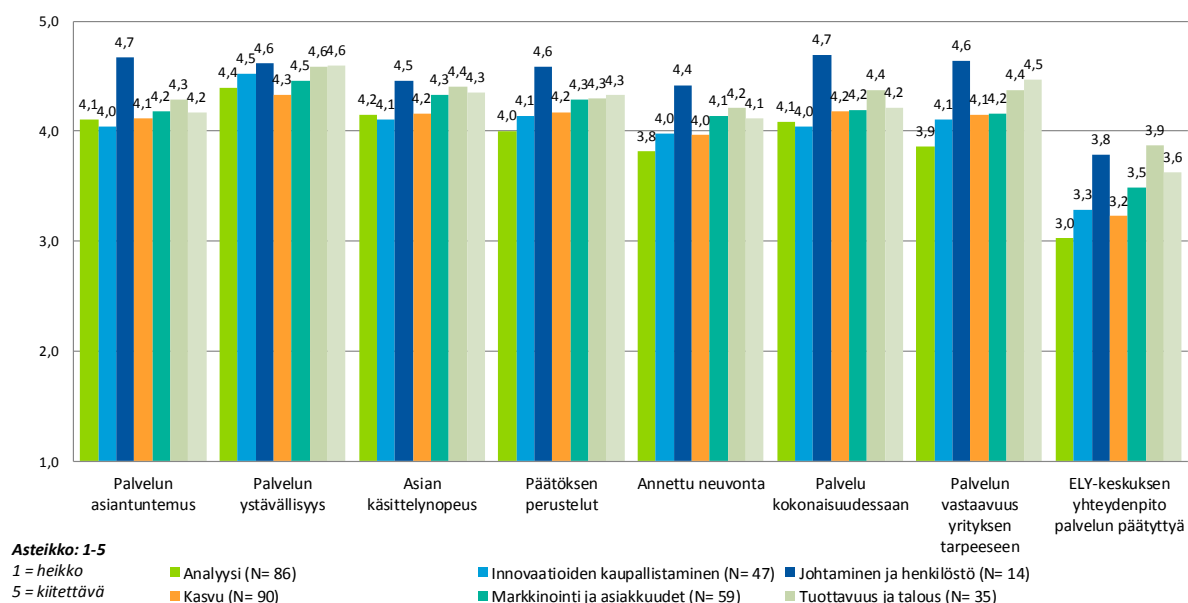
Tyytyväisyys analyysi- ja konsultointipalveluihin arvioitiin melko yhdenmukaisesti eri ELY-keskusten välillä.

Kuva 18: Tyytyväisyys analyysi- ja konsultointipalvelun eri osatekijöihin



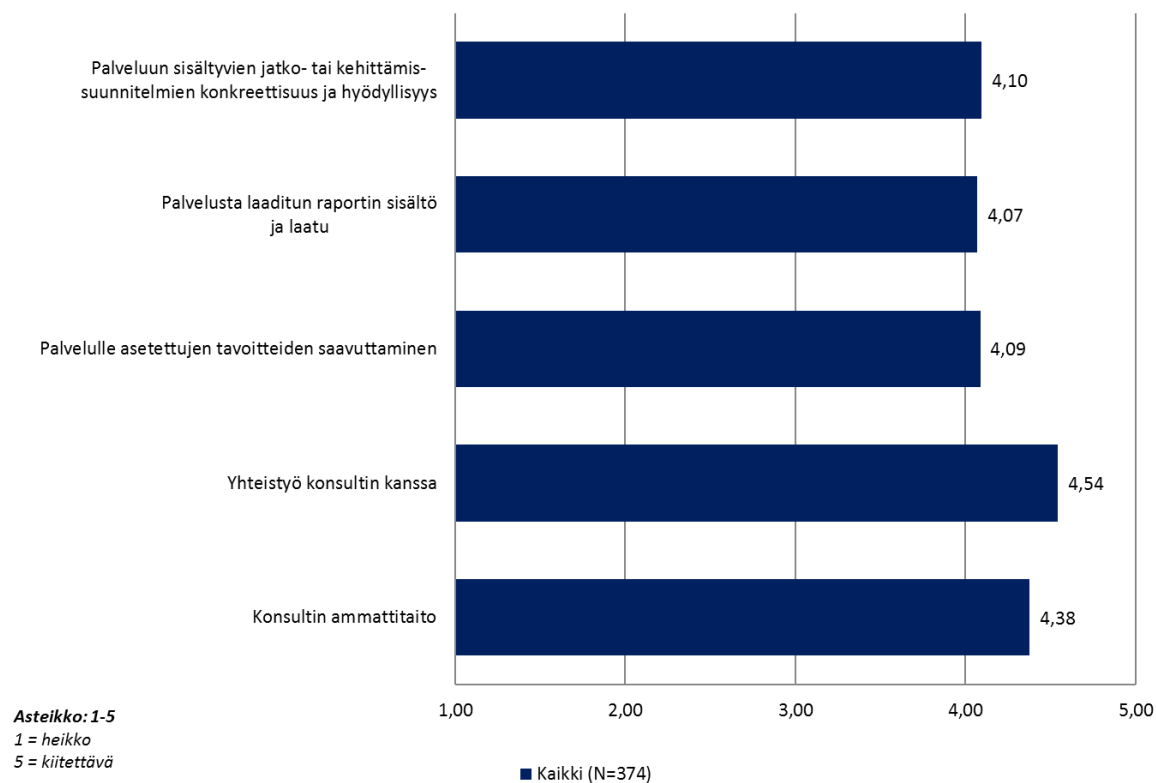
Tyytyväisyys ELY-keskuksen yhteydenpitoon palvelun päätyttyä oli selvästi muita arvioitavia kohtia heikom-
paa. Muiden tekijöiden osalta arviot olivat positiivisempia ja keskimääräinen tyytyväisyys hyvällä tasolla.

Kuva 19: Tyytyväisyys analysointi ja konsultointipalveluun eri osatekijöihin palveluittain



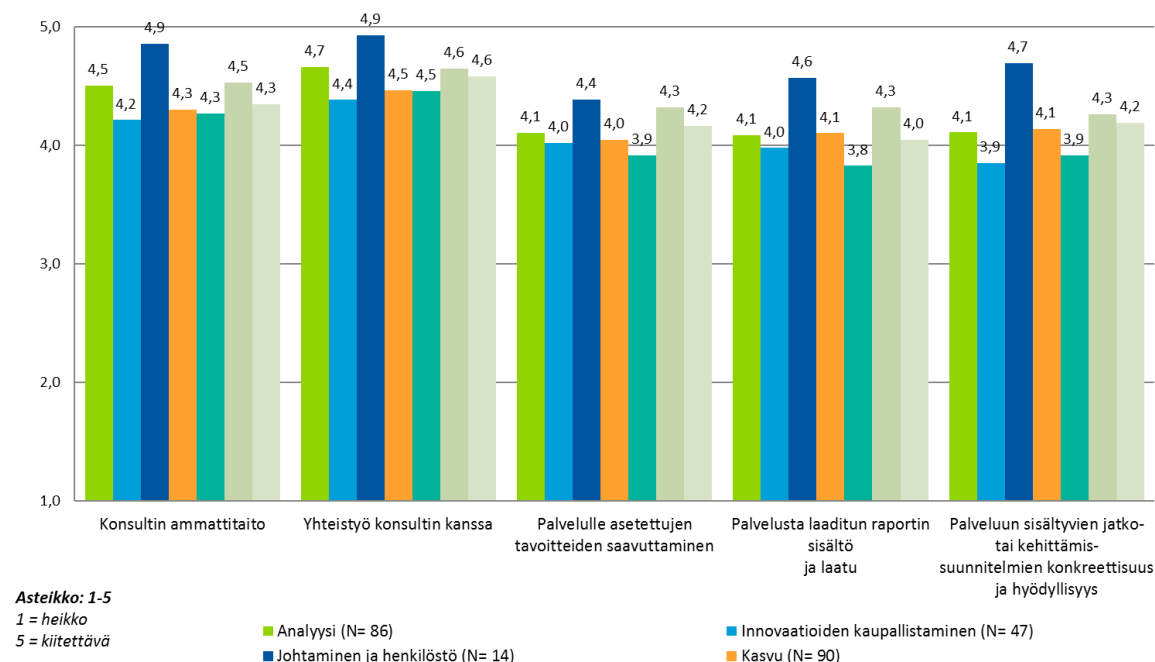
Tyytyväisyys johtamisen ja henkilöstön kehittämisen konsultointiin sai muita konsultointipalveluita paremmat arviot. Eroja arvioitaessa on kuitenkin huomioitava pieni vastaajamäärä.

Kuva 20: Tyytyväisyys analysointi- ja konsultointipalveluun



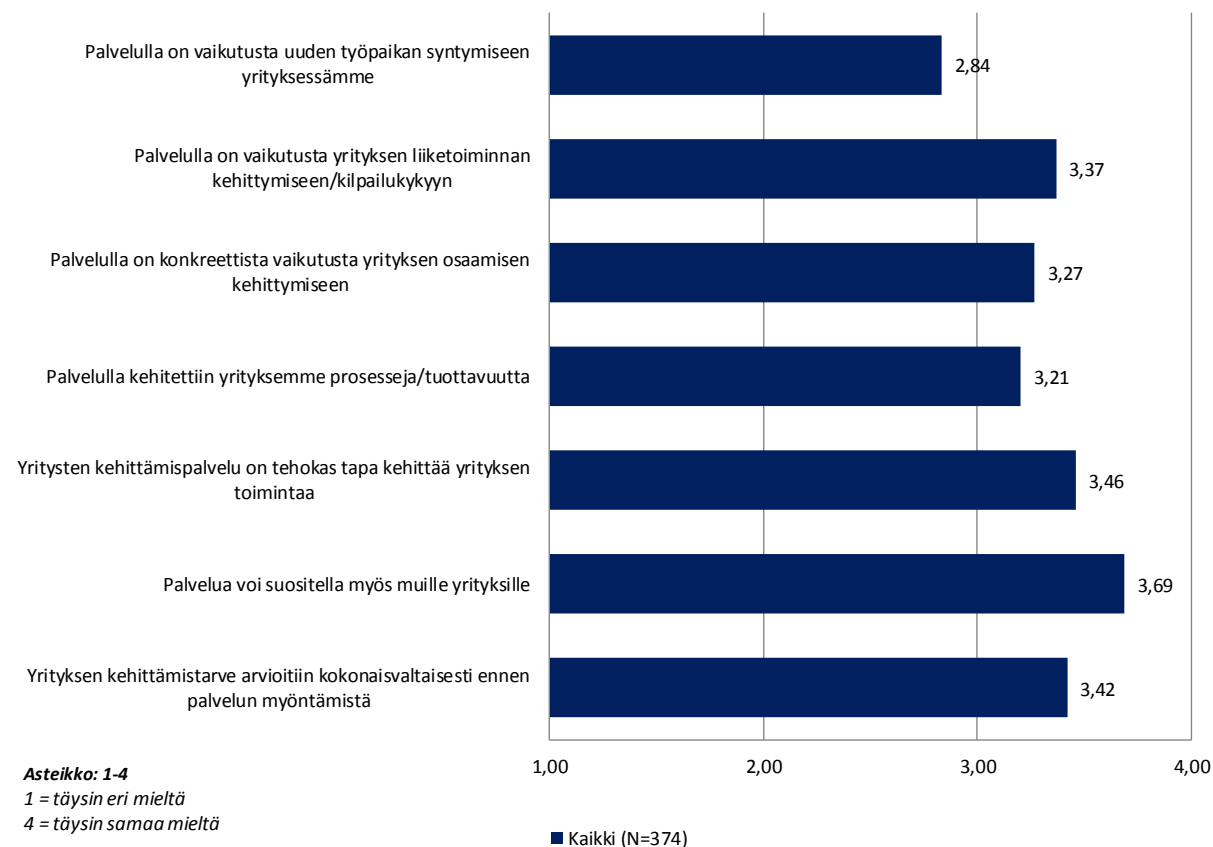
Tyytyväisyys analyysi- ja konsultointipalvelun tuottajan ammattitaitoon ja yhteistyöhön hänen kanssaan saivat erittäin hyviä arvosanoja, kuten muutkin arvioitavat alueet.

Kuva 21: Tyytyväisyys analysointi ja konsultointipalveluun palveluittain



Asiakkaiden arvio konsultista ei vaihdellut kovin paljoa tuotetun palvelun mukaan, joskin vain vähän vastaajia sisältänyt johtamisen ja henkilöstön kehittämisen konsultointi sai muita konsultointipalveluita käyttäneitä parempia arvioita.

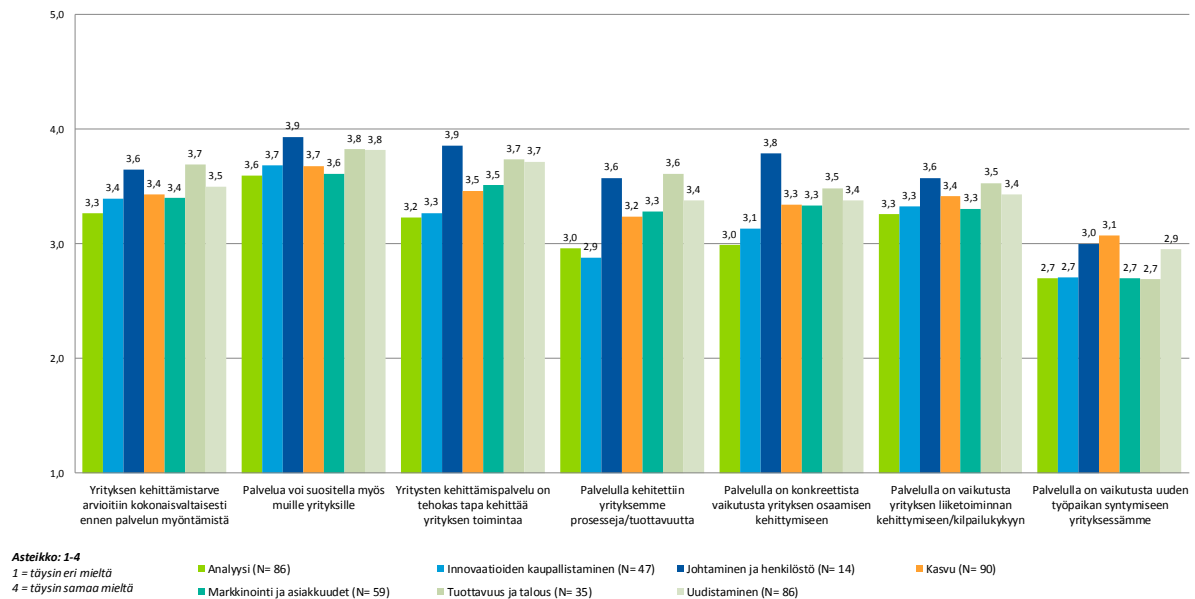
Kuva 22: Arvio analysointi ja konsultointipalvelun vaikuttavuudesta



Asiakkaiden arviot palveluiden kokonaistyytyväisyydestä vaihtelivat siten, että johtamisen ja henkilöstön kehittämisen konsultoinnissa noin kaksi kolmannesta vastaajista olivat erittäin tyytyväisiä palveluun, kun markkinoinnin ja asiakkuuksien sekä innovaatioiden kaupallistamisen palveluissa erittäin tyytyväisten osuus oli vain reilu kolmannes vastaajista.

Myös arviot palvelun vaikuttavuudesta vaihtelivat. Esimerkiksi tuottavuus ja talous -konsultointia arvioineista vastaajista 40 prosenttia olivat joko enkin tai täysin eri mieltä väittämästä, että palvelulla olisi ollut vaikutusta uuden työpaikan syntymiseen. Vain 14 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä kyseisen väittämän kanssa. Uudistamisen ja kasvun konsultointialueilla noin kolmannes vastaajista uskoi konsultoinnilla olleen vaikutusta uusien työpaikkojen syntymiseen. Parhaat arviot väittämistä sai palvelun suositeltavuus. Yli kaksi kolmesta vastaajasta oli täysin samaa mieltä siitä, että palvelua voi suositella myös muille yrityksille.

Kuva 23: Arvio analyysi- ja konsultointipalvelun vaikuttavuudesta palveluittain



Parasta analyysi- ja konsultointipalvelussa

Asiakkailta kysyttiin mikä oli heidän kokemuksensa perusteella parasta Yrityspalvelujen analyysi- tai konsultointipalvelussa, jota he olivat käyttäneet. Asiakkaiden kokemukset analyysi- ja konsultointipalveluista ovat pääosin positiivisia. Palvelua tarjoavan henkilön ammattitaito ja osaaminen suhteessa asiakkaan tarpeeseen on ratkaisevaa palvelun onnistumisessa.

Erityisen hyväksi koettiin palvelun nopea ja vaivaton saatavuus sekä suora hyöty liiketoimintaan. Sekä analyysi että konsultointipalvelut koettiin tehokkaaksi tavaksi kehittää yrityksen toimintaa. Konsultointipalveluiden asiakkaista yli 90 % oli sitä mieltä, että palvelua voi suositella myös muille yrityksille.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät asiakkaiden esille nostamat positiiviset tekijät:

- *Palvelun nopea ja vaivaton saatavuus:* Yritys on saanut tarvittaessa varsin lyhyellä varoitusaajalla konsultointitukea. Konsultin valinta- ja hakemusprosessi on tehty suhteellisen helpoksi ja vaivattomaksi asiakkaalle.
- *Asiantunteva ulkopuolisen asiantuntijan tuki ongelmien ratkaisemiseksi:*
 - Ulkopuolisen näkökulman saaminen
 - Konsultin asiantuntemus
 - Kansantajuinen, avoin ja konkreettinen käsittelytapa
 - Luottamuksellinen ja luonteva sparrauskumppani
 - Suoruus: asioita ei kaunisteltu vaan niistä puhuttiin oikeilla nimillä
- *Selkeä läpivientimalli:* Ulkopuolinen asiantuntija on tuonut kehitystyön läpivientiin systemaattisuutta ja prosessinomaisuutta. Lisäksi työ on aikataulutettu ja laaditussa aikataulussa on pysytty.
- *Suora hyöty liiketoimintaan:* Asiakkaan saamasta konsultointituesta on koettu olevan suoraa hyötyä liiketoimintaan tai sen kehittämiseen.

Valittuja avoimia vastauksia – Positiivista

- “ *asioiden läpi käyminen ja keskustelu konsultin kanssa auttoi selvittämään ajatuksia ja suunnitelmia*
- “ *Paneuduimme liiketoiminnan ongelmakohtaan ja löysimme siihen ratkaisun, joka toimii.*
- “ *Luottamuksellinen ja luonteva sparrauskumppani*
- “ *Asioiden jäsentäminen ulkopuolisen tahon kanssa.*
- “ *Konsultin kanssa sujuva yhteistyö ja konkreettiset hyödyt liiketoiminnassa.*
- “ *Nopeaa toimintaa juuri tarpeeseen.*
- “ *Konsultin asiantuntemus*
- “ *Asiantunteva suhtautuminen asiaan, palvelujen aikataulutus meni niin kuin oli suunniteltu.*
- “ *Kansantajuinen esitystapa ja konsultin joustaminen tapaamisajoissa*
- “ *Konkreettisuus, avoimuus ja suoruus. Asioita ei kaunisteltu vaan niistä puhuttiin oikeilla nimillä.*
- “ *Käytännön apu*
- “ *Pätevän ja ammattitaitoisen ja yrityksemme tarpeisiin sopivan konsultin löytäminen.*
- “ *Konsultin ammattitaito: suoraan puhuminen asioista, asioiden oikeilla nimillä ja yhteydenpito.*
- “ *Parasta yhtiömme kannalta on se, että prosessi vielä jatkuu, joten saamme toivottavasti asiat tavoitteiden mukaisesti maaliin.*
- “ *Konsultti oli todella hyvä.*
- “ *Hyvä yhteistyö yrityksemme uudistamisen kannalta perustavanlaatuisen palvelun kehittämiseksi ja liiketoiminnan kannalta merkittävä lopputulos. Jatkuvaan asiakaslähtöiseen palvelukehitykseen ohjaava toimintamalli auttaa meitä uudistamaan myös työnkuvia tavalla, joka innostaa henkilöstöä ja heijastuu tuottavuuteen mitattuna myyntikatteella/konsultti.*
- “ *Tavoitettavuus, läsnäolo ja halukkuus aidosti paneutua yrityksemme toimintaan.*
- “ *Antoi selvyyttä yrityksen tilasta. Antoi uusia ajatusmalleja ja toimintatapoja*

- “ *Konkreettinen tiedon tuottaminen yhtiön innovaatioprojektiin, jolla merkittävää vaikutusta tuotekehityksen ohjaamiseen.*
- “ *Siitä syntyi asiakassuhde konsulttiin ja he ovat tehneet paljon hyvää työtä markkinointimme parantamiseksi*
- “ *Suoraan asiaan sukeltaminen, ei jaariteltu siitä mitä meillä jo on vaan puututtiin puutteeseen ja korjattiin se.*
- “ *Sain todella asiantuntevaa konsulttiapua. Yritykseni liikevaihto nousi 20.000 eurosta (2014) 67.000 euroon (2015) ja myös tuottavuus parani merkittävästi.*
- “ *Konsultti vaikutti alussa dynaamiselta ja asiantuntevalta.*
- “ *Konkreettinen kehittämisote, laaja-alainen liiketoiminnan tuntemus konsultilla.*
- “ *Yhteistyö konsultin kanssa ja saatu tuki yrityksen toimintojen kehittämisessä.*
- “ *Aineiston avulla oli helppo nähdä, mihin ja miten kannattaa edetä. Raportti palveli myös jatko-rahoituksen hakemisessa ja saamisessa.*
- “ *Saada ammattitaitoisia neuvoja ja varmuutta alkutaipaleella*
- “ *Voi keskustella yrityksen asioista vapaasti liiketoimintaa ymmärtävän ja kehittämisestä ymmärtävän henkilön kanssa. Siinä vahvistuu se minkä jo tiedät ja saat lisäpontta muutosten tekemiseen.*
- “ *Tuli erittäin sopivaan tilanteeseen antamaan lisäpotkua yrityksen ja yrittäjän toimintaan. Prosessien läpikäynti aika ajoin hyödyttää aina.*
- “ *Sai huomata olleensa oikeilla jäljillä ja sai lisäneuvoja miten tavoitteeseen voi päästä*
- “ *Ulkopuolisen näkemys, kehityskeskustelut, saatiin apua monen asian korjaamiseen.*
- “ *Fokusointi yhteen aihealueeseen. Konsultin paneutuminen juuri meidän yrityksen tarpeisiin ja tilanteeseen.*

Kehittämisideoita asiakkailta

Asiakkailta kysyttiin vapaamuotoisia palautteita sekä mahdollisia kehittämisideoita. Kritiikkiä sai osakseen hakuprosessin työläys suhteessa verrattain pieneen konsultointitukeen. Lisäksi osa asiakkaista oli pettynyt konsultoinnin tuloksiin. Palvelun onnistumisen näkökulmasta keskeistä on palvelua tarjoavan henkilön (konsultin) ammattitaito ja osaaminen suhteessa asiakkaan tarpeisiin.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät:

- Konsultoinnin ja analyysin jaottelu keinotekoinen
- Palvelun löydettävyyttä: asiakas ei ole ollut tietoinen palvelusta ja tietoa palvelusta on vaikea löytää. Useilla asiakkailla tieto palvelusta on tullut suoraan palvelua tarjoavalta konsultilta.
- Raskas hakemusprosessi
 - Sähköiset hakulomakkeet vaikeaselkoisia
 - Konsultin valintaprosessi on raskas suhteessa hankinnan kokoon (hankitaan liian pieniä paketteja kerralla)
 - Konsultin valinta vaikeaa käytettävissä olevien tietojen osalta (esitteet, kuva jne.)
- Liian tiukka ja lyhyt toteutusaikataulu
- Alhaiseksi jäänyt lisäarvo
- Konsultin asiantuntemus ei ole vastannut toimeksiantajan odotuksia
- Palvelun hinnoittelu

Valittuja avoimia vastauksia – Kehitettävää

- “ Aluksi oli hieman vaikeuksia tietää mikä ero analyysillä ja konsultoinnilla oli, mutta eipä tule oikein nyt mitään mieleen.
- “ Pidempi aika konsultointiin
- “ Nuoria kasvavia yrityksiä voisi tiedottaa näistä paremmin. Tiedottamista ei saisi jättää kohdeyrityksessä yhden henkilön varaan. Kaikki eivät osaa nähdä niillä arvoa ja näin arvokas apu jää saamatta.
- “ Hyvän konsultin kautta hyödyn ja lisäarvon saa irti, huonon kautta ei. Tältä kierrokselta ei jäänyt parantamisen varaa kuin itseltä.
- “ Liian vähän aikaa paneutua isoon hankekokonaisuuteen.
- “ Palvelua pitäisi mainostaa laajemmin pk-yrityksille.
- “ Tämä on täysin turha tuote yrityksen kannalta. Tuotteen pitää sisältää heti jotain konkreettista kehitettävää
- “ ELY keskuksen on jalkauduttava yrityksiin ja tutustuttava oikeasti yrityksiin, ja yritysten arkipäivään pystyäkseen todella auttamaan yrityksiä sekä näkemään todelliset kehittämistarpeet.
- “ Konsulttiin olemme hyvin tyytymättömiä. Häntä emme varmasti enää käytä emmekä suosittelisi. Hän antoi käsityksen, että on jopa meidän asiassamme meitä huomattavasti pätevämpi, hän suhtautui mielestämme väheksyyn ja aliarvioiden meihin.
- “ Palveluiden saaminen paremmin yritysten tietoon.
- “ "Kasvupajan purkupäivän pituus oli ehkä aavistuksen liian lyhyt, tai sitten se olisi voitu jakaa kahteen erilliseen 2-3h osuuteen.
- “ Konsulttitoimistosta olisi pitänyt voida valita myös muu kuin nimetty konsultti, koska hänellä ei välttämättä ole juuri paras osaaminen/tausta/ammattitaito.
- “ Lyhyessä ajassa tehty teoreettinen tarkastelu. Hyviä asioita saatiin esiin, mutta niiden konkretisoitumiseen ei tullut kovin paljon apua. Jäi yrittäjän itsensä selvitettäväksi. Kustannuksista; hyvä asia oli suuri valtion tuki konsultointiin 80 %. Sitä jäi vähän miettimään, konsultin palkkio päivän työstä on noin 10 % vuosituloistani?
- “ Toimialamme on sen verran erityinen, että tuntuu, että tarvitsemme aina paljon keskustelua siitä, mitä tavoittelemme ja mikä on realistista ym. Mutta yhteistyön edetessä keskustelu ja ymmärrys on koko ajan kasvanut.

Yritysten kehittämispalvelut – koulutus

Yritysten kehittämispalvelut – koulutus – kysely oli ensimmäistä kertaa osana ELY-keskusten palvelutyytyväisyyskyselyä. Kyselyyn vastasi 79 henkilöä, jotka olivat käyttäneet palvelua vuoden 2015 aikana. Asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä saamaansa koulutuspalveluun. Palvelu kokonaisuudessaan sai arvosanan 3,93. Erityisen tyytyväisiä asiakkaat olivat yhteistyöhön kouluttajien kanssa sekä heidän ammattitaitoonsa. Myös koulutuksen käytännön järjestelyt saivat hyviä arvosanoja. Yhteydenpitoon ELY-keskuksen kanssa palvelun päätyttyä vastaajat olivat tyytymättömmimpiä.

Yli puolessa kyselyssä mukana olleista ELY-keskuksista vastaajia oli alle kymmenen, joten vertailua ELY-keskusten välillä ei voi tulosten perusteella tehdä. Myöskin vastaajamäärät koulutuspalveluiden osa-alueittain jäivät melko pieniksi, joten tälläkään erottelulla ei voi tehdä kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä.

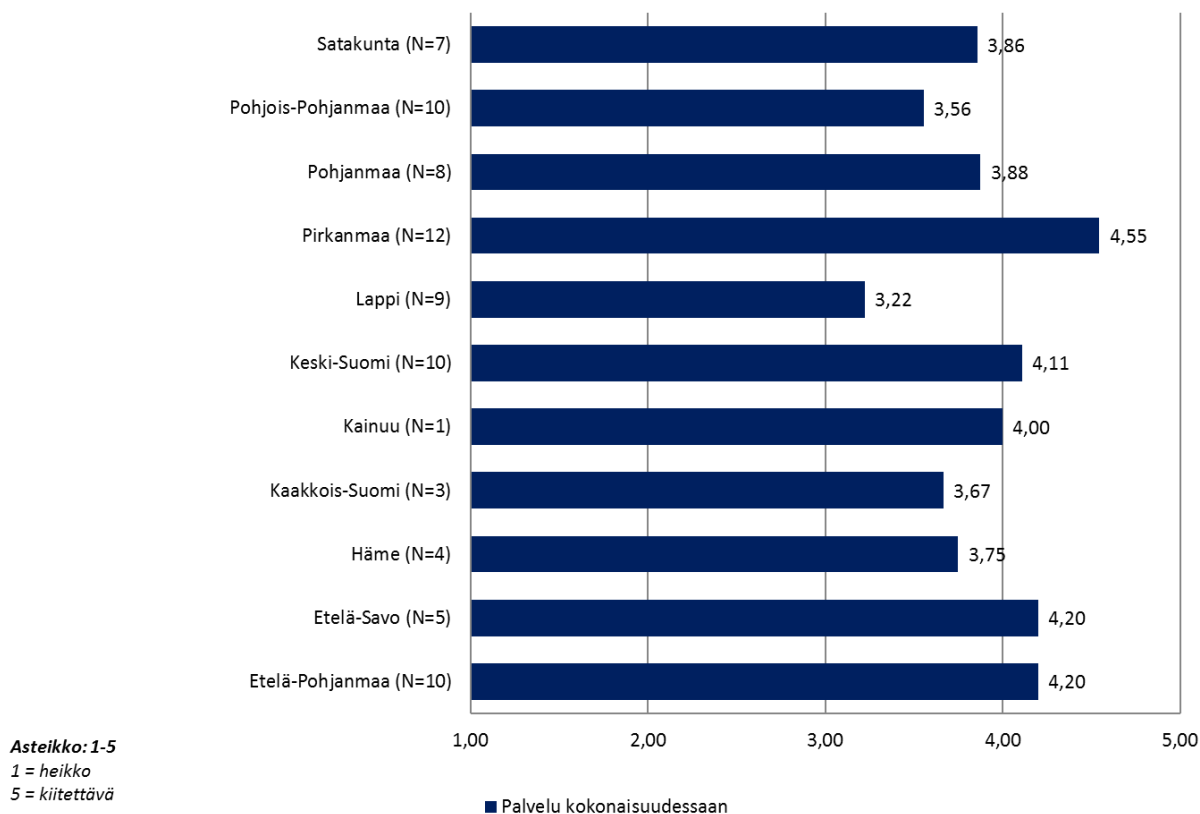
Kehitysideat liittyivät pääosin seuraaville osa-alueille:

- Kouluttajan toimialaosamisen puute
- Valmistautumisen heikkous
- Koulutuksen luentomaisuus ja konkreettisten esimerkkien puute
- Toiveet toimialakohtaisista koulutuksista

Kiitokset palvelusta liittyivät pääosin seuraaville osa-alueille:

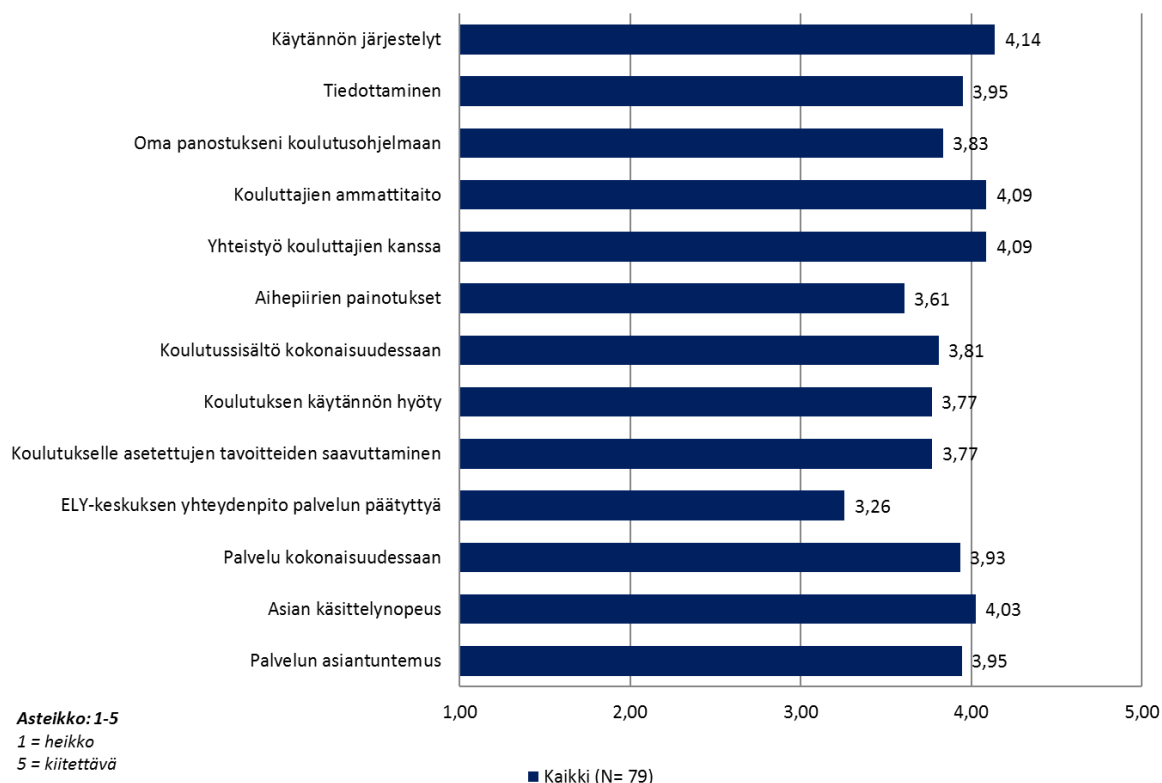
- Kouluttajan esitystapa ja esimerkkien konkreettisuus
- Kouluttajan ammattitaito
- Koulutuksen käytännön järjestelyt
- Verkostoitumismahdollisuudet koulutuksen aikana

Kuva 24: Tyytyväisyys koulutuspalvelusta kokonaisuudessaan ELY-keskuksittain



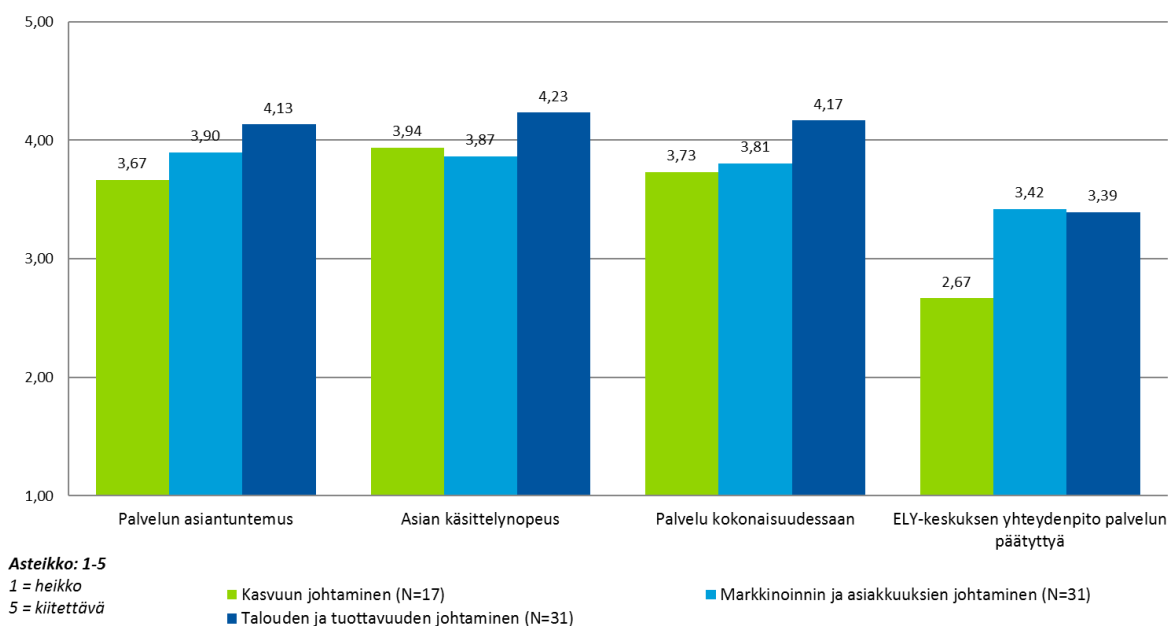
Koulutuspalveluiden kyselyn vastaajamäärät ELY-keskuksittain olivat niin pienet, ettei tuloksia voi analysoida ELY-keskuskohtaisesti.

Kuva 25: Arvio tyytyväisyydestä koulutukseen osatekijöittäin



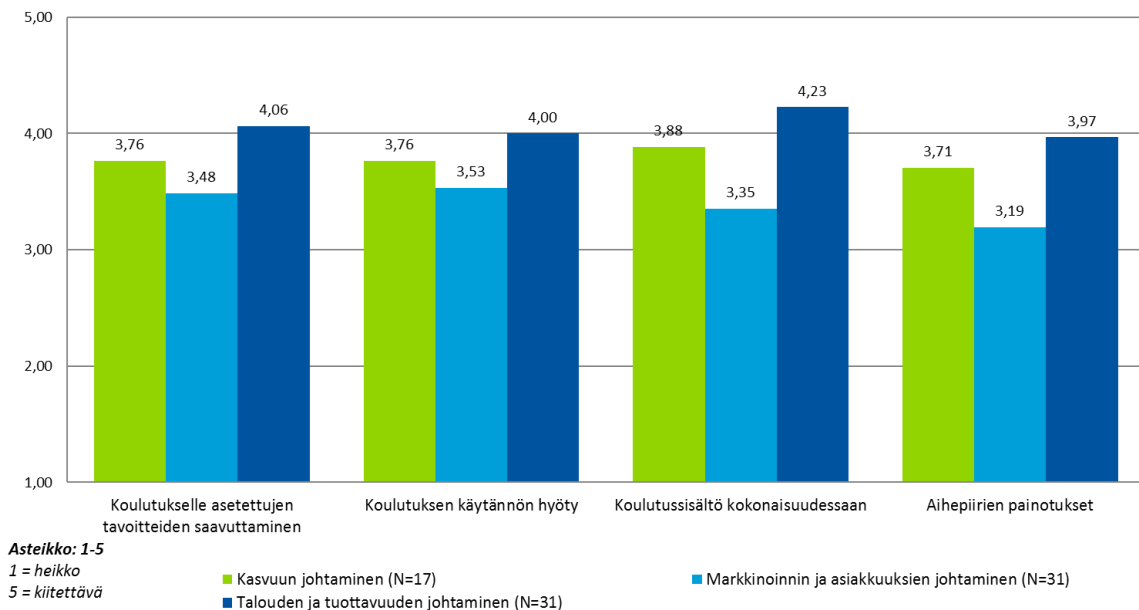
Palvelu osa-alueista yhteistyö kouluttajan kanssa sekä kouluttajan ammattitaito saivat käytännön järjestelyjen ohella parhaimmat arvostukset. Kouluttajan ammattitaito toisaalta nousi esille myös negatiivisissa arvioissa, vaikka kokonaisuutena asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä kouluttajan ammattitaitoon. Heikoimmat arvot osa-alueista sai ELY-keskuksen yhteydenpito palvelun päätyttyä.

Kuva 26: Tyytyväisyys ELY-keskuksen toimintaan



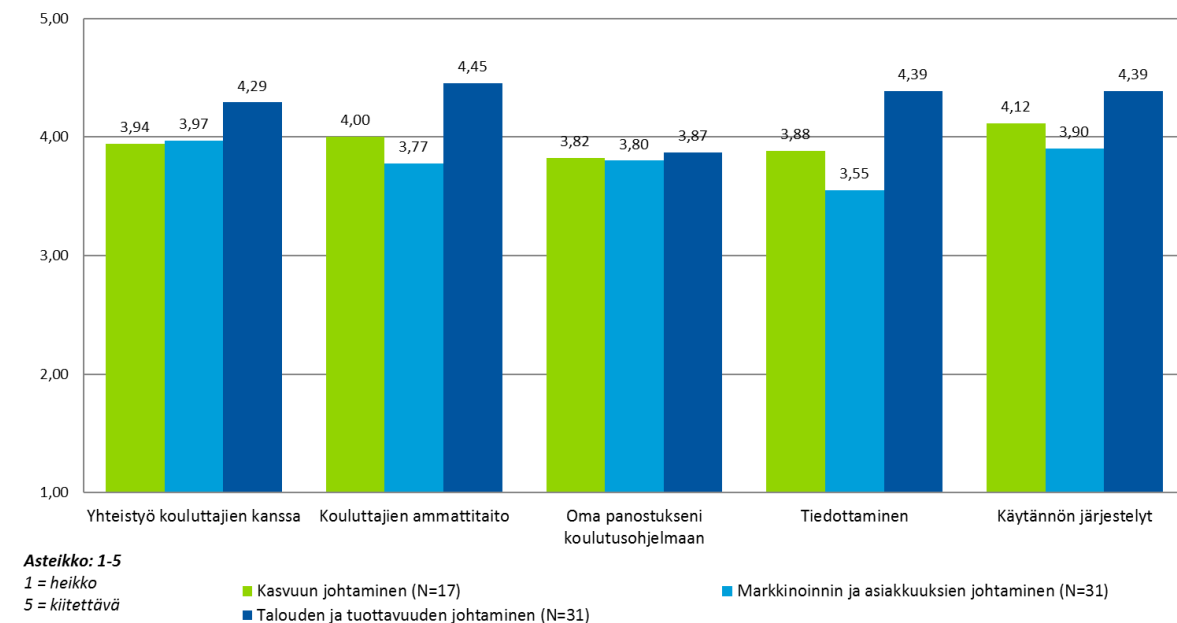
Palvelu kokonaisuudessaan arvioitiin hyväksi, mutta vastaajamäärät koulutuksen tyypin mukaan jaoteltuna jäävät sen verran pieniksi, että kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä koulutusalueittain tehtävästä vertailusta ei voi tehdä.

Kuva 27: Tyytyväisyys koulutuksen onnistumisesta koulutuksittain



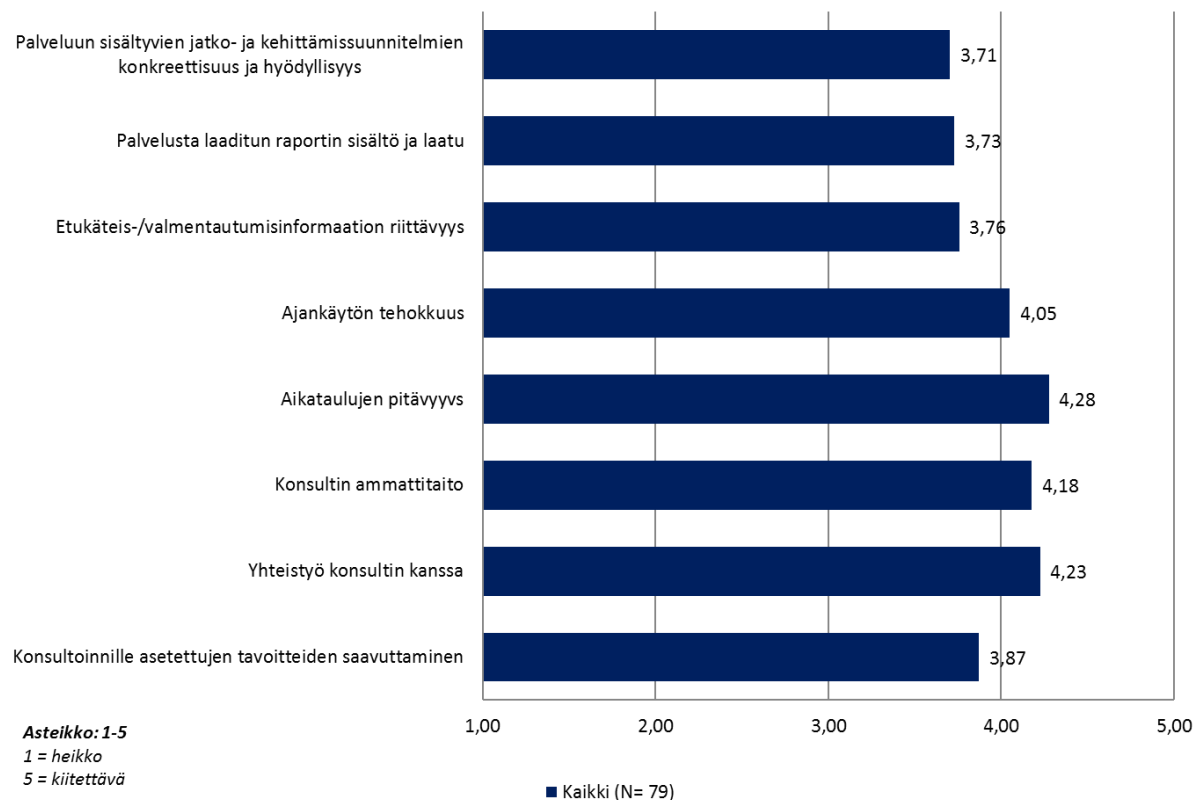
Koulutukset arvioitiin kokonaisuutena hyödyllisiksi ja koulutuksilla koettiin saavutettavan niille asetetut tavoitteet. Vastaajamäärät koulutuksen tyypin mukaan jaoteltuna jäävät sen verran pieniksi, että kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä koulutusalueittain tehtävästä vertailusta ei voi tehdä.

Kuva 28: Tyytyväisyys koulutuksen onnistumisesta koulutuksittain



Kouluttajien ammattitaito sekä yhteistyö heidän kanssaan arvioitiin kokonaisuutena hyväksi. Vastaajamäärät koulutuksen tyypin mukaan jaoteltuna jäävät sen verran pieniksi, että kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä koulutusalueittain tehtävästä vertailusta ei voi tehdä.

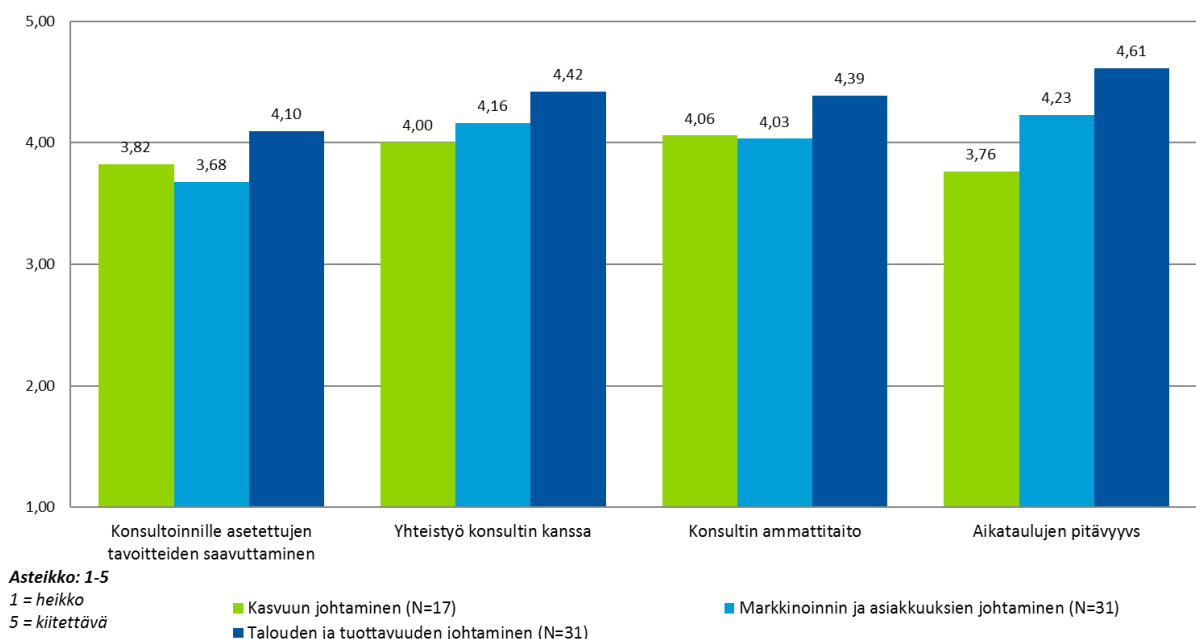
Kuva 29: Arvio koulutuksen konsultointiosuuden onnistumisesta



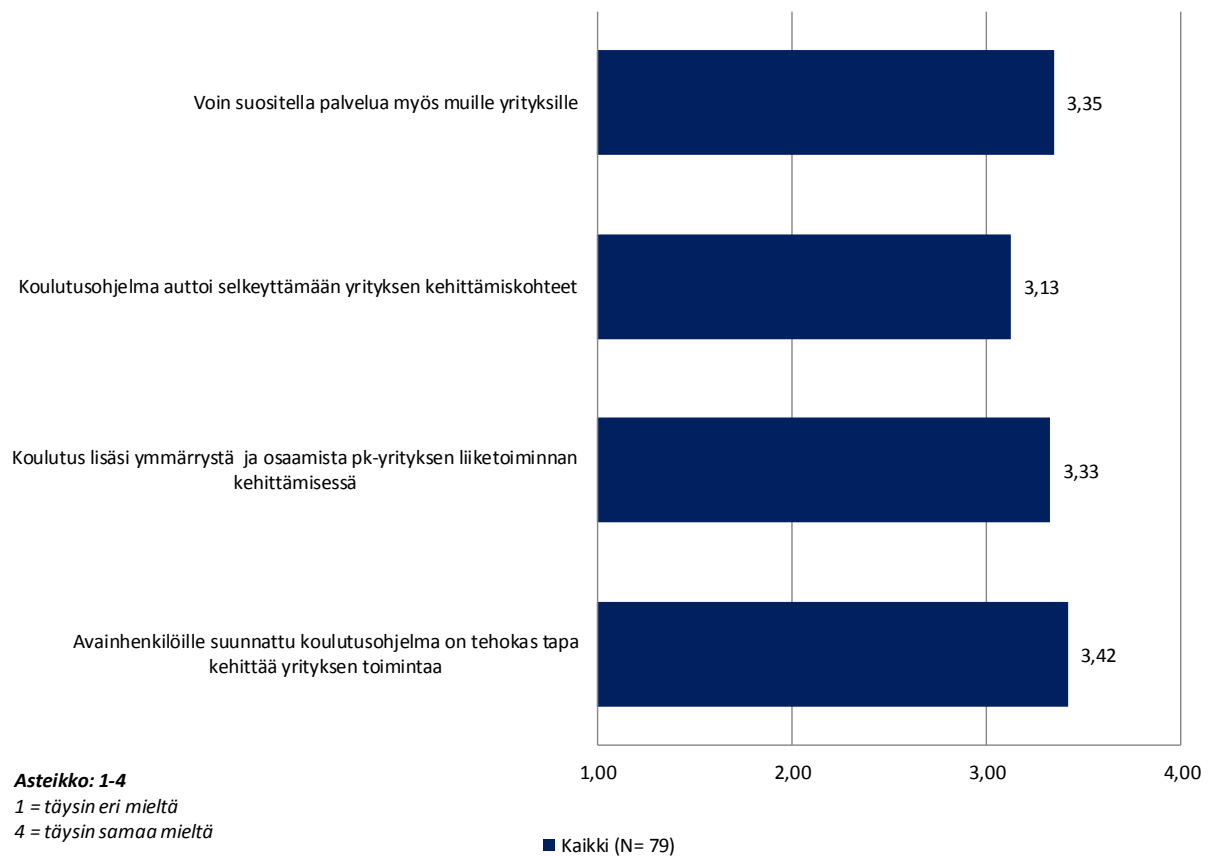
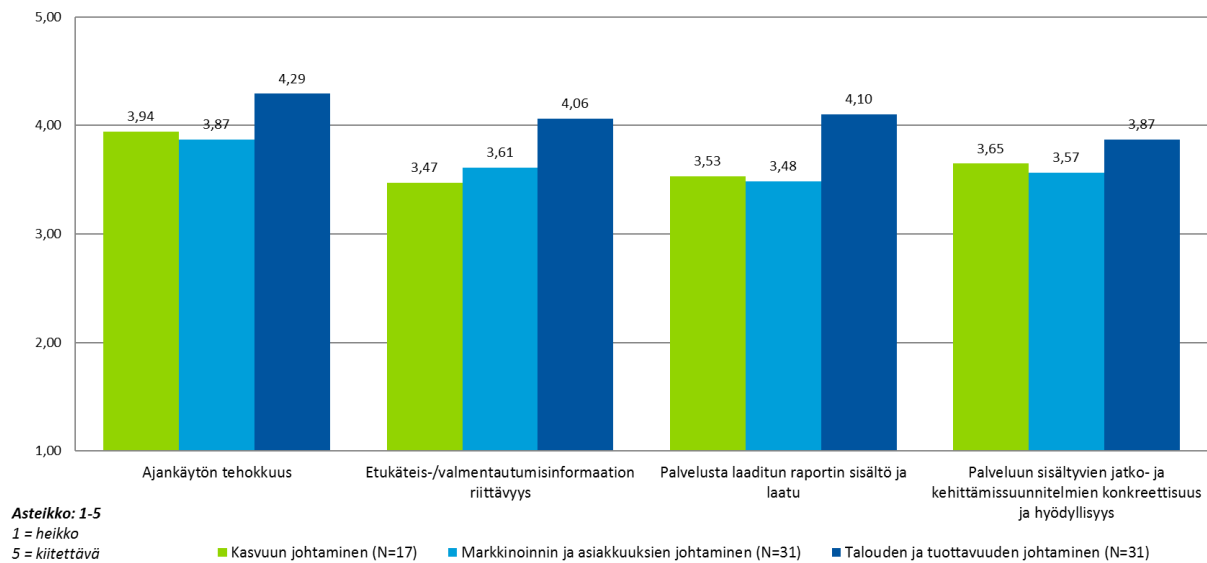
Koulutuspalvelut arvioitiin aikataulujen pitävyyden ja kouluttajan ammattitaidon osalta hyväksi. Myös yhteistyö kouluttajan kanssa sekä ajankäytön tehokkuus saivat hyvät arviot. Koulutuspalveluun sisältyvien jatko-suunnitelmien hyödyllisyys tai koulutuksesta saadut raportit arvioitiin muita osa-alueita heikommaksi, mutta nämä eivät liene vastaajille erityisen tärkeitä osa-alueita, sillä asiat eivät nousseet palautteissa erityisesti esille.

Vastaajamäärät koulutuksen tyyppin mukaan jaoteltuna jäävät sen verran pieniksi, että kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä koulutusalueittain tehtävästä vertailusta ei voi tehdä.

Kuva 30: Arvio koulutuksen konsultointiosuuden onnistumisesta



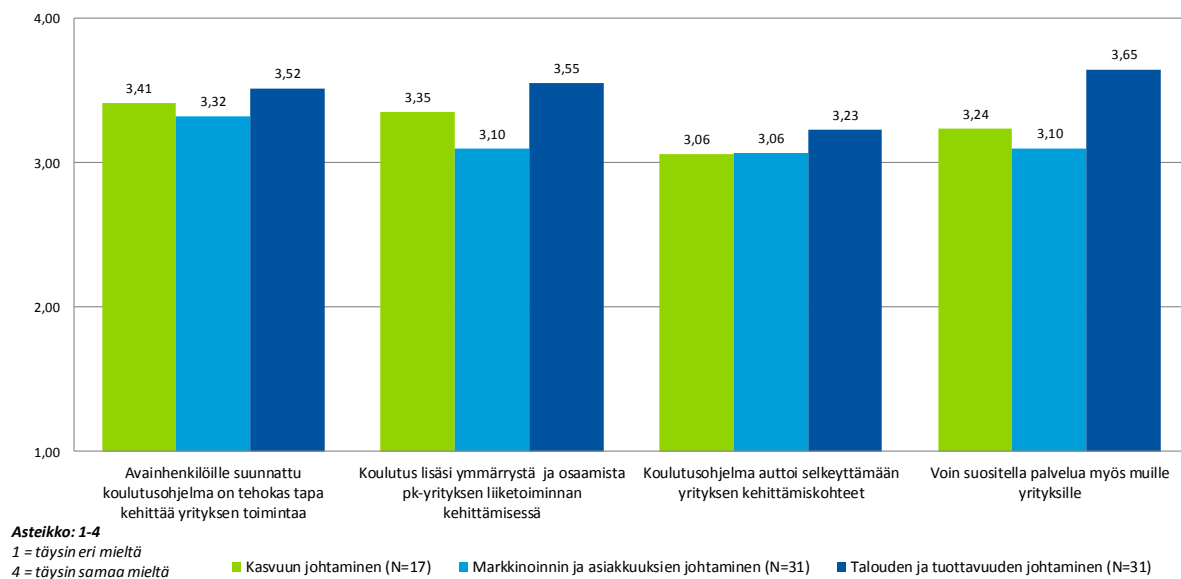
Kuva 31: Arvio koulutuksen konsultointiosuuden onnistumisesta koulutuksittain



Kuva 32: Arvio koulutuksen vaikuttavuudesta

Koulutuspalvelusta esitettyjen väittämien osalta valtaosa vastaajista oli samaa tai osittain samaa mieltä siitä, että palvelua voi suositella muille yrityksille ja että koulutus on tehokas kehittämistapa ja auttoi yritystä.

Kuva 33: Arvio koulutuksen vaikuttavuudesta koulutuksittain



Vastaajamäärät koulutuksen tyypin mukaan jaoteltuna jäivät sen verran pieniksi, että kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä koulutusalueittain tehtävästä vertailusta ei voi tehdä.

Parasta koulutuspalveluissa

Asiakailta kysyttiin mikä oli heidän kokemuksensa perusteella parasta Yrityspalvelujen koulutuspalvelussa, jota he olivat käyttäneet. Asiakkaiden kokemukset koulutuspalveluista ovat pääosin positiivisia. Erityisesti koulutusten sisältö ja läpivienti sai positiivista palautetta. Myös koulutuksen aikana ja kautta saatu verkostoituminen koettiin erittäin hyödylliseksi. Avainhenkilöille suunnatut koulutusohjelmat koettiin tehokkaaksi tavaksi kehittää yrityksen toimintaa. Palvelua tarjoavan henkilön (kouluttaja) ammattitaito ja osaaminen suhteessa asiakkaan tarpeeseen on ratkaisevaa palvelun onnistumisessa.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät asiakkaiden esille nostamat positiiviset tekijät:

- Hyvät koulutuksen vetäjät / konsultit
 - Esitystapa
 - Konkreettiset esimerkit
 - Ammattitaito
- Koulutuksen sisältö ja läpivienti
 - Hyvä asiasisältö
 - Keskustelunomaisuus ja kokemusten jakaminen
 - Toimivat järjestelyt ja tiedottaminen
 - Työkalut oman toiminnan kehittämiseen
- Verkostoituminen koulutuksen aikana
- Suora hyöty liiketoimintaan

Valittuja avoimia vastauksia – Positiivista

- “ Konsulttien "elävät" esimerkit, heidän asiantuntemus.*
- “ Muiden kanssa kokemusten jakaminen. Strategiatyö.*
- “ Uusien keinojen saaminen. Oman kuplan rikkoutuminen ja muiden osallistujien antama näkemys.*
- “ Yritystapausten ja esimerkkien käyttö, oman osaamisen ja luonteiden analysointi*
- “ Kouluttajien ammattitaito. Hyvä asiasisältö, verkostoituminen ja muiden yritysten käytännön tarinat.*
- “ Pätevät kouluttajat. Keskusteleva etenemistapa.*
- “ Palauttaa mieleen paljon asioita joita on jäänyt tekemättä, sekä merkkää paljon kehityskohteita.*
- “ Konsultaatiopäivät pelastivat tämän koulutuksen plussalle. Ilman niitä koulutukseen käytetyt varat olisivat menneet kokonaan hukkaan. Konsultaatiopäivien onnistuminen on tietysti kiinni itsestä mutta myös konsultin asenteesta; haluaako kehittää aidosti jotain osa-aluetta yrityksestä vai viedäänkö päivät läpi vain vanhalla kaavalla, jota on toistettu konsulttiyrityksessä vuosikymmenet.*
- “ Varsinaisen koulutuksen lisäksi kontakti toisiin yrittäjiin ja heidän kokemukset ja näkemykset olivat erittäin arvokkaita.*
- “ Konsultointi osuus, loistava, ammattitaitoinen*
- “ Käytännön työhön saadut suorat neuvot ja vinkit.*
- “ Järjestelyt toimivat todella hyvin ja tiedottaminen!*
- “ Erittäin hyvät ja mielenkiintoisesti esittävät konsultit. Todella hyvä ja jutteleva porukka jolloin sai lisää tietoa ja kokemusta muista yrityksistä. Todella hyvin järjestetty ja kun ELY-keskuksen edustaja koko ajan mukana niin pystyi kertomaan aiheisiin liittyen myös sieltä suunnasta tietoa.*
- “ Jokainen yritys huomioitiin koulutuksessa ja siten jokainen yritys sai juuri itse tarvitsemaansa tietoa. Muut mukana olevat yritykset auttoivat hahmottamaan asioita paremmin, vaikka koulutukseen osallistuneet yritykset olivat hyvinkin eri aloilta.*
- “ Avoimet keskustelut koulutuspäivien yhteydessä.*
- “ Ehdottomasti uudet kontaktit, kattavan koulutuksen lisäksi.*
- “ Uusia työkaluja oman toiminnan kehittämiseen.*
- “ Asioita lähestyttiin monipuolisesti useasta eri tulokulmasta ja koulutukseen osallistuvat yritykset edustivat useaa eri toimialaa.*
- “ Avoin keskustelu aktiivisten ryhmäläisien kesken. Konsultit pitivät keskustelun oikeilla urilla ja antoivat itsestään paljon, myös oppien.*
- “ Mielenkiinnostuksen herääminen, selvä, mutkaton luento, johon pääsi mukaan.*
- “ Esimerkkitapaukset ja esille tulevat asiat, johon osallistujien kommentit sekä keskustelut ja ajatukset käytännön työelämässä, sai aikaan erilaisia näkemyksiä.*
- “ Kurssit ovat vielä kesken, mutta havainnolliset ja käytännön esimerkit ovat hyviä.*
- “ Tehokas rytmi, ajankohtaisuus*
- “ Oman työn / esiintymisen pohjalta saatu palaute muilta jonka pohjalta pystyn kehittämään henkilökohtaisesti sekä kehittämään yritystämme.*
- “ Uuttaa tietoa. Kaksi päivää kerralla keskittyminen asiassa, ei tulis mitään jos koittais omassa konttorissa moista opiskella.*
- “ Vertaiskeskustelut muiden osallistuvien yritysten kanssa, mahdollisuus kerrata tärkeitä myyntiin ja markkinointiin liittyviä asioita Muut osallistujat ja keskinäinen syntynyt keskustelu*
- “ Esimerkkitehtävät ja konsulttien kokemus ja ammattitaito*

Kehittämisideoita asiakkailta

Asiakkailta kysyttiin vapaamuotoisia palautteita sekä mahdollisia kehittämisideoita. Palvelu on hyvin henkilösidonnaista ja kärkevimmät negatiiviset palautteet liittyivät palvelua tarjoavan kouluttajan osaamisessa tai toiminnassa olevat puutteet. Muilta osin kehityskohteet liittyivät enemmänkin lisätoiveisiin koulutusten edelleen kehittämiseksi.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät kehittämisaiheet:

- Kouluttajien osaaminen ei vastannut odotuksia
 - Puutteet kouluttajien toimialaosaamisessa
 - Puutteet kouluttajien ammattitaidossa
 - Puutteellinen valmistautuminen
- Koulutuksen sisältö ja läpivienti
 - Luentomainen läpivientitapa
 - Enemmän konkreettisia ”tosielämän” esimerkkejä
 - Aikataulujen sopimattomuus
 - Henkilökohtaista konsultaatiota enemmän ja syvällisempää
- Koulutusten monipuolisempi tarjonta sisällön tai teeman osalta
 - Toimialakohtaiset koulutukset
 - Uusia teemoja kuten henkilöstöjohtaminen tai henkisen hyvinvoinnin kehittäminen
- Kouluttajien valintaan panostaminen
 - Osaamisen ja sen ajantasaisuuden tulee olla kunnossa
 - Osallistujapalautteiden huomioiminen
- Painoarvoa verkostoitumiselle ja keskusteluun osallistumiselle

Valittuja avoimia vastauksia – Kehitettävää

- “ Enemmän ryhmätyöskentelyä.
- “ Kouluttajat eivät ilmeisesti ole toimineet teollisuuden palveluksessa ja käytännön kokemus on vähäinen tai perustuu kuultuun
- “ Koulutuksesta on saatava todistus pyytämättä. Muistiinpanot ja materiaali oltava niin laaja että siitä on hyötyä vielä vuosien päästä kun ei itse muista enää mitään koulutuksista.
- “ Ehkä uusiempien asioiden tiedot olivat konsulteilla puutteelliset esim. digimarkkinointi ja sosiaalinen media.
- “ Liikaa asiaa. Meni välillä luennoimiseksi, jolloin asiasta ei saa niin paljon irti.
- “ Kouluttajina toimineiden konsulttien ja tämän yrityksen ammattitaito ja osaaminen pitäisi päivittää 2000-luvulle! Palaute koko ryhmältä tästä koulutuksesta oli musertavan heikko. Koulutuspäiville annetuille tavoitteille ja toteutuneelle oli todella vaikea löytää yhteneväisyyksiä. Tällaisella kouluttajalla ei ole juurikaan annettavaa näin suuren yrityksen kehittämiseen.
- “ Etäpäivät voisivat olla vielä tehostetumpia.
- “ Ehkä turhan pintaraapaisuja pääosa ohjelmasta
- “ Erittäin intensiivinen paketti. Hyvä niin, ainoa miinus on se, että kun koulutuspäivät ohitse niin sitten palataan oravanpyörään eikä ehdi käymään heti läpi tai ottamaan käyttöön niitä oppeja mitä juuri on saanut. Joihinkin asioihin olisi kaivannut ehkä hieman enemmän aikaa ja paneutumista, mutta ymmärrän kun on paljon asiaa ja tiivis aikataulu, kokonaisuus kuitenkin erittäin hyvä.
- “ Yrittäjän oman henkisen vireyden kehittämistä ja jaksamista omassa työssä.
- “ Toinen yrityksessämme käyneistä konsulteista ei ollut valmistautunut päivään eikä pystynyt tuomaan yrityksellemme mitään uusia näkökulmia.
- “ Ehkä hieman enemmän hengähdystaukoja koulutuksen aikana.

- “ *Käsiteltäviä asioita voisi vähän tiivistää, asioiden käsittely nopeutuisi.*
- “ *Koko kurssi oli aivan liika hehkutettua potaskaa. Konsulttipäivät vaikutti alussa ok, mutta seuraavana päivänä alkoi jo tökkiä lujaa kun kokoajan tyrkytettiin lisäpäiviä.... eli niistä ei ollut mitään hyötyä kun ei ollut heti valmius ostamaan lisäpäiviä!*
- “ *Itse olisi kaivannut keskusliikejohtoisen kaupan tulokulmaa hieman enemmän näkemystä ja ymmärrystä.*
- “ *Itse saimme koulutuksesta erittäin paljon irti, sillä minulla oli valtuudet myös toteuttaa ja kehittää. Kaikilla koulutukseen osallistujilla ei välttämättä ole niin, ja tällöin ei kyllä saa irti sitä, mitä voisi saada. Hakuvaiheessa kannattaa painottaa kaikkia mahdollisuuksia, jotta jokaisessa yrityksessä ymmärretään se mitä meillä tapahtui: Homma lähti kunnolla koko yrityksessä käyntiin, eikä paluuta enää vanhaan ole.*
- “ *Kaikki opit eivät päde kaikille yrityksille.*
- “ *Henkilökohtainen konsultaatio saisi olla vielä tarkempaa ja syvällisempää. Aika pitkälti mennään "tietyllä rungolla"*
- “ *Tehtäväkohtaisia täsmä koulutuksia joiden kustannukset olisivat kohtuulliset ja jaksotus toteutuisi siten että voisi arvioida onnistumista tai toteutusta koulutuksen aikana, esim. kotitehtävät. Alueet mm. henkilöjohtaminen, asiakasvastuu, laadunhallinta, ostotoiminnot, taloushallinto jne.*
- “ *Oma koulutuskokonaisuus henkilöstöjohtamisesta.*
- “ *Ehdottomasti täytyi paneutua kouluttajia kilpailutettaessa oikeasti konsulttiyritysten ammattitaitoon ja toiminnan laatuun. Ei saisi vanhasta tottumuksesta valita yrityksiä, joiden toimintaan on "luotettu"*

Yhteenveto ja johtopäätökset

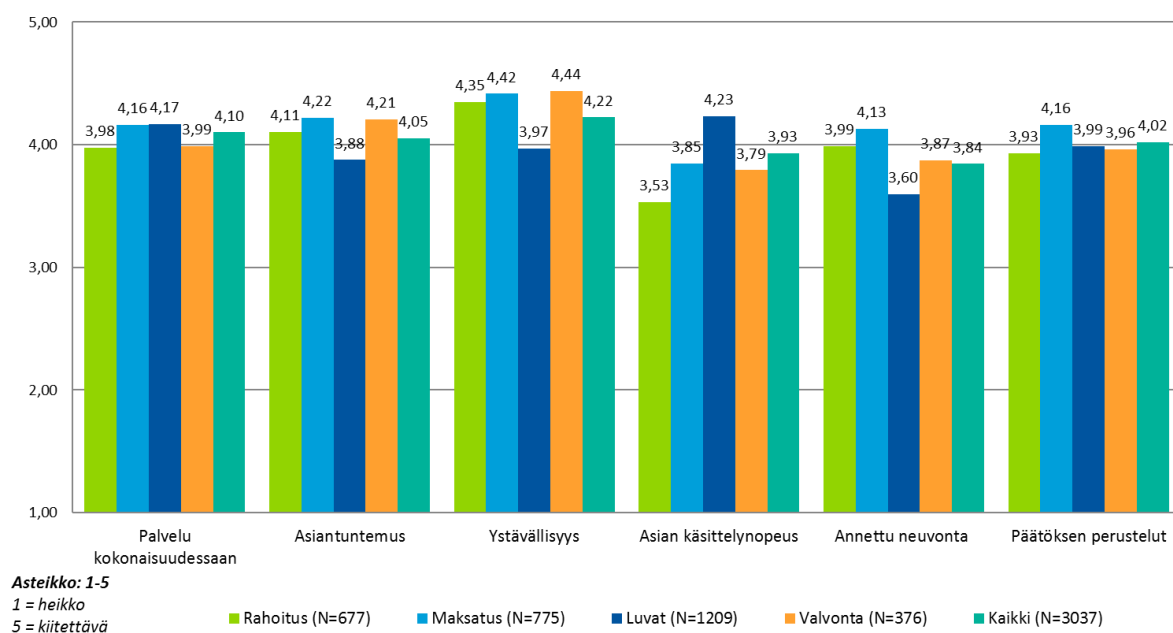
Asiakkaiden tyytyväisyyttä ELY-keskusten palveluihin seurataan vuosittain ja tutkimustietoa hyödynnetään ELY-keskusten ohjauksessa sekä kehittämisessä. Tutkimuksessa oli mukana ELY-keskusten rahoitus-, maksatus-, lupa- ja valvontapalvelut. Lisäksi erillisenä tutkimuskohteena mukana oli ensimmäistä kertaa yritysten kehittämispalvelut (analyysi- ja konsultointi- sekä koulutuspalvelut). Tutkimukseen osallistui kaikki ELY-keskukset lukuun ottamatta Lapin-, ja Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksia, joiden osalta palvelutyytyväisyyskyselyitä ei tehty vuoden 2015 aikana. Vastauksia tutkimukseen saatiin yhteensä lähes 3500 kappaletta.

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. ELY-keskusten valtakunnalliset keskimääräiset tyytyväisyysarvosanat ovat pysyneet käytännössä ennallaan edellisvuoden tutkimukseen nähden. Tätä voidaan pitää erittäin positiivisena huomioiden ELY-keskuksissa ja niiden toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset vuoden 2015 aikana. Vuoden 2015 aikana ELY-keskukset joutuivat sopeuttamaan toimintaansa aleneviin määrärahoihin. Toimenpiteet kohdistuivat niin henkilöstöön kuin toiminnan organisointiin ja samalla palveluita sähköistettiin sekä keskitettiin valtakunnallisesti. Suurista ja raskaista muutoksista huolimatta näyttäisi asiakastyön laatuun säilyneen aikaisemalla hyvällä tasolla.

ELY-keskusten asiakkailta saamien ”palvelu kokonaisuudessaan” tyytyväisyysarvosanojen valtakunnallinen keskiarvo on kaikkien palveluiden osalta yli neljä (4,10) eli tyytyväinen ja laskenut hienoisesti vuoden 2014 tuloksista (4,13). Vastaavasti keskiarvot ovat palveluittain seuraavat:

- Rahoitus 3,98 (4,04/ 2014 ja 4,03/ 2013)
- Maksatus 4,16 (4,17/ 2014 ja 4,14/ 2013)
- Luvat 4,17 (4,15/ 2014 ja 3,77/ 2013)
- Valvonta 3,99 (4,08/ 2014 ja 3,97/ 2013)

Kuva 34: ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot palveluittain.



Asiakkaat ovat antaneet korkeimmat tyytyväisyysarvosanat ”asiantuntemuksesta” sekä ”ystävällisyydestä”. Muita tekijöitä alhaisemmat arvosanat on annettu ”asian käsittelynopeudelle”.

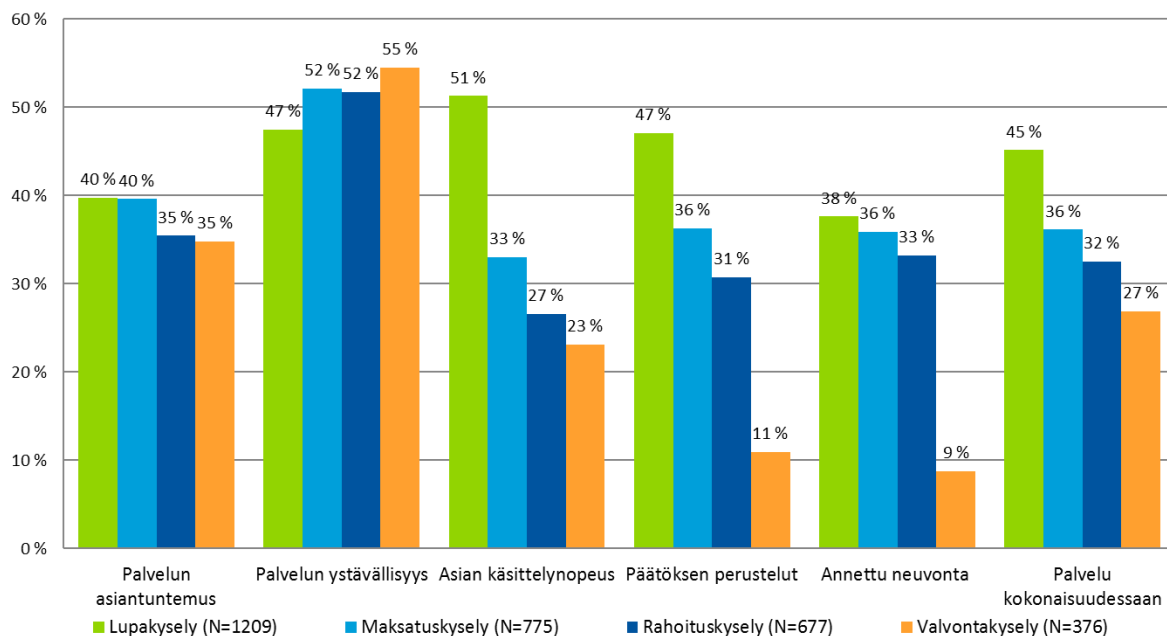
Maksatus- ja lupapalvelut ovat saaneet muita palveluita hivenen korkeammat keskimääräiset tyytyväisyys-arvosanat (pl. asian käsittelynopeus). Lupapalvelut poikkeavat muista palveluista asiakkaiden antamien arvosanojen osalta. Sen sijaan muiden palveluiden välillä erot ovat pieniä. Lupapalveluiden osalta asiakkaat ovat selvästi muita palveluita tyytyväisempiä asian käsittelynopeuteen ja vastaavasti selvästi tyytymättömmämpiä annettuun neuvontaan.

Yrityspalvelujen analyysi- ja konsulttipalveluissa parhaaksi koettiin mm. palvelun nopea ja vaivaton saatavuus sekä suora hyöty liiketoimintaan. Koulutuspalvelut taas saivat positiivisia kommentteja sisällöistä ja koulutusten läpiviennistä. Myös koulutuksen aikana ja kautta saatu verkostoituminen koettiin erittäin hyödylliseksi. Sekä konsultointipalvelut että avainhenkilöille suunnatut koulutusohjelmat koettiin tehokkaaksi tavaksi kehittää yrityksen toimintaa. Konsultointipalveluiden asiakkaista yli 90 % oli sitä mieltä, että palvelua voi suositella myös muille yrityksille.

Eri vastaajien antamissa arvioissa on suuri vaihteluväli. Seuraavassa on tarkasteltu sekä erittäin tyytyväisten että tyytymättömien asiakkaiden vastauksia jakautumista kyselyittäin. Tarkastelu havainnollistaa osaltaan tyytymättömyyden syiden ja kokonaistyytyväisyysarvion muodostumista. Erittäin tyytyväisten (vastaajat, jotka ovat arvioineet tyytyväisyyden palveluun asteikon arvosanalla 5) vastaajien osalta havaitaan, että palvelun ystävällisyydellä sekä asian käsittelynopeudella on vahva korrelaatio kokonaistyytyväisyyteen. Asiakkaan palvelukokemukseen on näillä tekijöillä olennainen merkitys.

Lisäksi asiakkaan saama päätös vaikuttaa olennaisesti tyytyväisyyteen. Positiivisen päätöksen saaneet ovat luonnollisesti selvästi tyytyväisempiä saamaansa palveluun kuin kielteisen päätöksen saaneet. Monet tyytymättömmimmistä asiakkaista ovatkin kielteisen päätöksen saaneita. Esimerkiksi lupapalveluiden osalta asiakkaiden tyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan oli myönteisen päätöksen saaneiden osalta 4,18 ja kielteisen saaneiden osalta ainoastaan 2,50. Asiakastyytyväisyyden parantamiseksi päätösperusteisiin ja kielteisen päätöksen jälkihoitoon olisi hyvä kehittää menettelytapoja. Osa ELY-keskuksista on laatinut toimintamalleja kielteisten päätöksen tiedoksiantoon ja jälkihoitoon, mikä onkin näkynyt nopeasti asiakkaiden tyytyväisyydessä näiden ELY-keskusten valittujen palveluiden osalta.

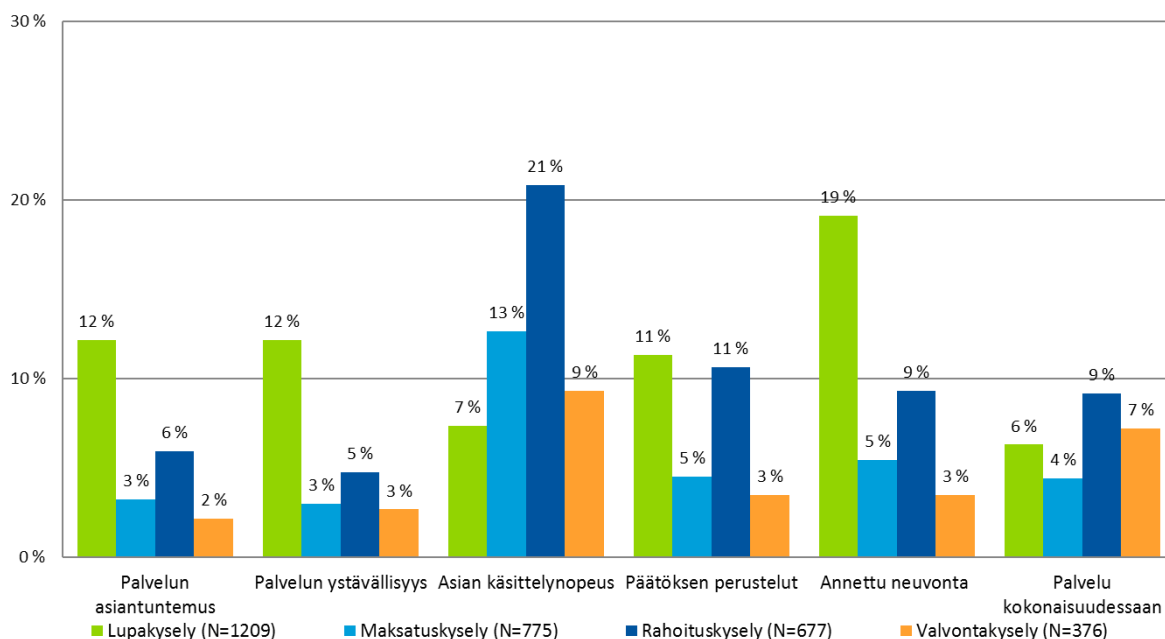
Kuva 35: Erittäin tyytyväisten vastausten osuus palveluittain.



Tarkasteltaessa erittäin tyytyväisten vastausten kohdistumista voidaan havaita, että lupakyselyn asiakkaista löytyy selvästi muita enemmän palveluun kokonaisuudessaan tyytyväisiä asiakkaita. Noin puolet lupapalveluiden vastaajista oli erittäin tyytyväisiä käsittelynopeuteen. Erittäin tyytyväisten asiakkaiden osuus on alhai-

sin valvontapalveluissa. Lupapalveluiden osalta vastaajien näkemyksissä on kuitenkin merkittävää hajontaa, annetun neuvonnan, palvelun asiantuntemuksen sekä ystävällisyyden osalta on erittäin tyytyväisten asiakkaiden ohella myös varsin paljon tyytymättömiä asiakkaita.

Kuva 36: Tyytymättömien ja erittäin tyytymättömien osuus palveluittain.



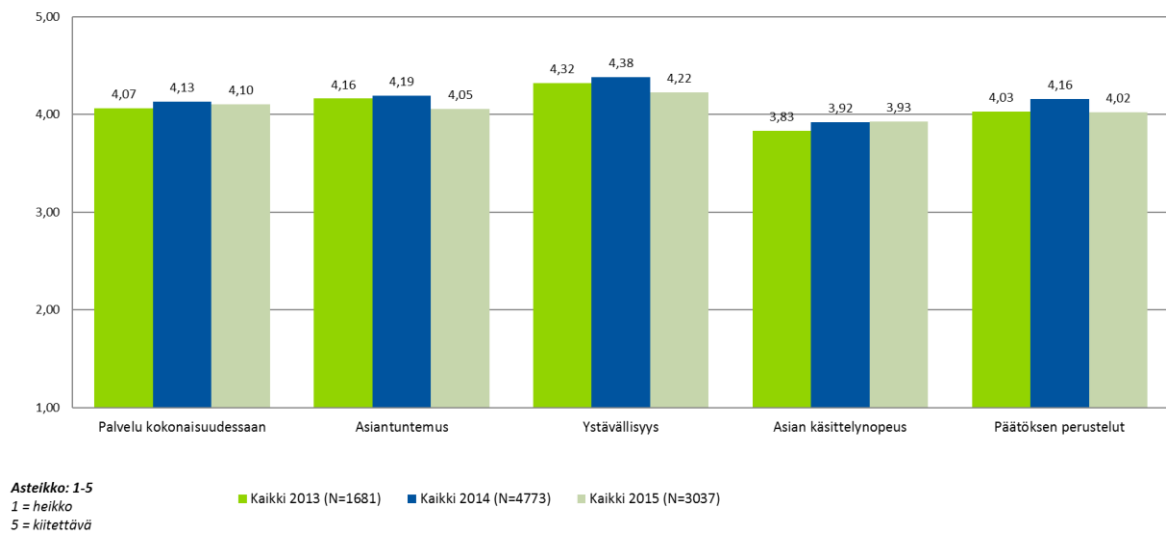
Tarkasteltaessa tyytymättömien ja erittäin tyytymättömien (vastaajat, jotka ovat arvioineet tyytyväisyyden palveluun asteikon arvosanalla 1 tai 2) vastausten kohdistumista voidaan havaita, että rahoituspalveluiden asiakkaista löytyy muita enemmän tyytymättömiä asian käsittelyn nopeuteen sekä palveluun kokonaisuudessaan. Myös lupapalveluiden asiakkaat eroavat ryhmänä muista palveluista, sillä niiden asiakkaiden osalta on suuri määrä asiakkaita, jotka ovat tyytymättömiä annettuun neuvontaan, palvelun asiantuntemukseen sekä ystävällisyyteen. Todennäköisesti suurivolyymisten valtakunnallisesti keskitetyksi käsiteltävien tavara-liikenne- ja joukko liikennelupien tehokas ja kohtalaisen yksinkertaiseksi tehty asiointiprosessi näyttäytyy asiakkaille hivenen etäisenä henkilökohtaisen palvelun näkökulmasta. Nopea käsittelyaika ja virtaviivaisuus näkyy kuitenkin asiakkaiden hyvänä kokonaistyytyväisyytenä.

Rahoituspalveluiden osalta sen sijaan tyytymättömien asiakkaiden suhteellista määrää kasvattaa todennäköisesti kielteisen rahoituspäätöksen saaneet, joiden suhteellinen osuus on rahoituspalveluiden osalta kaikista suurin. Nämä asiakkaat ovat muita asiakkaita huomattavasti tyytymättömämpiä kaikkiin palvelun osatekijöihin.

Taulukko 8: Myönteisen, osittain myönteisen ja kielteisen päätöksen saaneiden osuus vastaajista.

PÄÄTÖS	Lupa-palvelut	Maksatus-palvelut	Rahoitus-palvelut
Myönteinen päätös	98 %	94 %	80 %
Kielteinen päätös	1 %	0 %	13 %
Osittain myönteinen päätös	1 %	6 %	7 %

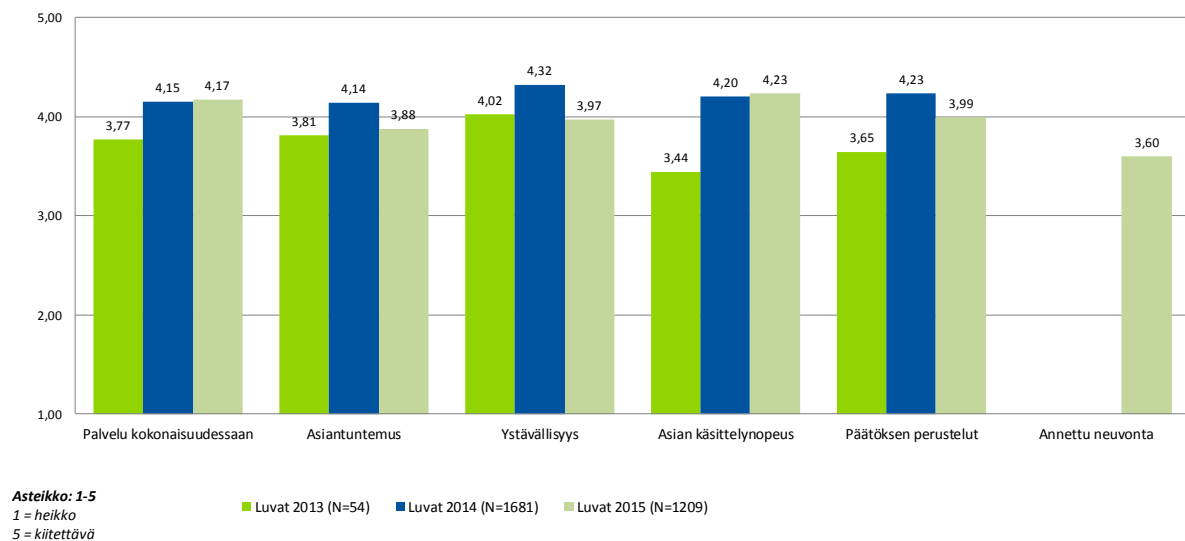
Kuva 37: Kaikkien palveluiden keskimääräisen tyytyväisyyden kehitys 2013–2015.



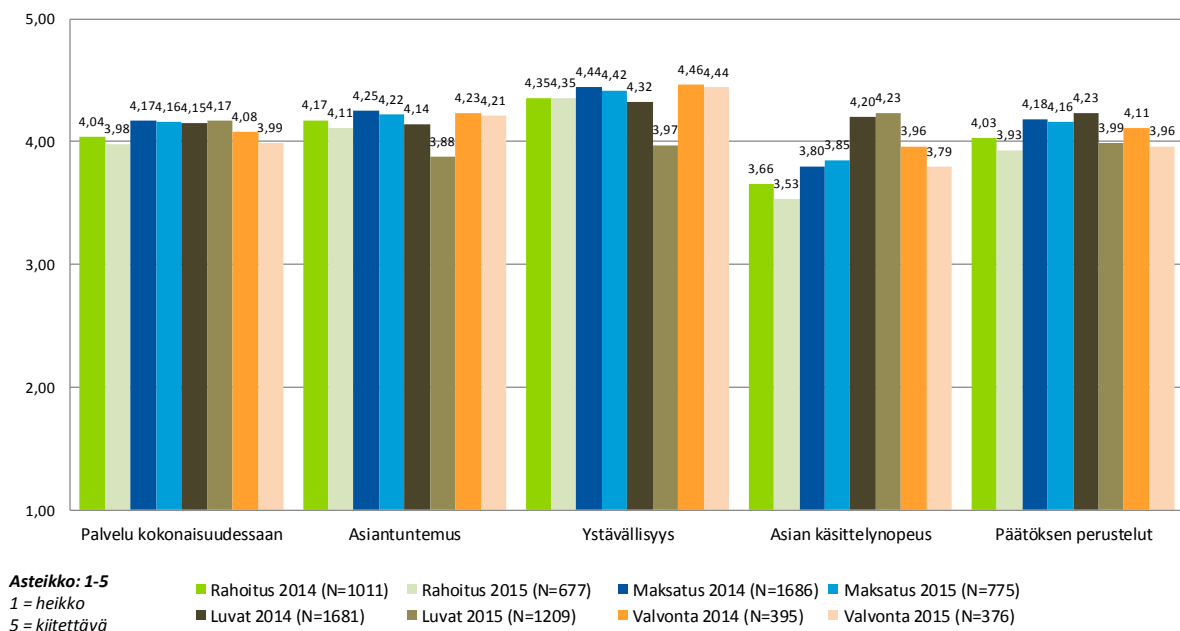
ELY-keskusten valtakunnalliset keskimääräiset tyytyväisyysarvosanat ovat pysyneet käytännössä ennallaan edellisvuoden tutkimukseen nähden. Pientä laskua keskimääräisessä tyytyväisyydessä on tapahtunut tyytyväisyydessä palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen. Käytännössä muutos on tapahtunut suurivolyymisissa lupapalveluissa, joiden osalta tyytyväisyys on alentunut näiden tekijöiden osalta.

Asian käsittelynopeuden osalta keskimääräinen tyytyväisyys on muita tekijöitä alhaisempi. Tyytyväisyys on kuitenkin asian käsittelynopeuden osalta kehittynyt myönteiseen suuntaan.

Kuva 38: Lupapalveluiden keskimääräisen tyytyväisyyden kehitys 2013–2015.



Kuva 39: Keskimääräisen tyytyväisyyden vertailu edellisvuoteen (2015 vrt. 2014) palveluittain.



Rahoituspalveluiden osalta kokonaisarvosana (3,98) on laskenut hivenen. Koettu palvelun ystävällisyys on pysynyt korkealla tasolla, mutta tyytyväisyys käsittelynopeuteen on laskenut.

Maksatuspalveluiden osalta kokonaisarvosana (4,16) on pysynyt ennallaan. Tyytyväisyys käsittelynopeuteen on parantunut.

Lupapalveluiden osalta kokonaisarvosana (4,17) on pysynyt ennallaan. Asiakkaiden tyytyväisyys asiantuntemukseen, ystävällisyyteen ja päätösten perusteluihin on laskenut selvästi. Lupapalveluiden muutokset näkyvät kaikkien vastaajien kokonaistuloksessa.

Valvontapalveluiden osalta kokonaisarvosana (3,99) on laskenut hivenen. Koettu palvelun ystävällisyys on korkealla tasolla, sen sijaan tyytyväisyys käsittelynopeuteen ja päätösten perusteluihin on laskenut hivenen.

Johtopäätöksiä

ELY-keskusten palvelutyytyväisyystutkimuksen arvosanoja voidaan pitää kokonaisuudessaan erinomaisina. Vuosi 2015 oli ELY-keskuksille ja sen henkilöstölle monessa mielessä haasteellinen. ELY-keskusten talouden tasapainottamiseksi jouduttiin toteuttamaan merkittäviä sopeuttamistoimia. Toimintojen uudelleen järjestelyt ja henkilöstöön kohdistuneet muutospaineet eivät näyttäisi merkittävästi vaikuttaneen asiakkaiden palvelukokemukseen. Asiakkaat ovat tyytyväisiä ELY-keskusten asiantuntevaksi ja ystävälliseksi koettuun palveluun.

Asiakkaat odottavat sujuvaa asiointia ELY-keskuksen kanssa. Yhä useammalle asiakkaalle tämä tarkoittaa hyvin toimivia sähköisiä palveluita. Keskeiset asiakkaiden esille nostamat kehityskohteet liittyivät asiointiin koettuun työläyteen, prosessin monimutkaisuuteen tai vaikeuteen. Lisäksi hitaaksi koettu asian käsittelynopeus sai osakseen kritiikkiä. Monessa tapauksessa prosessin sisältämät manuaaliset vaiheet kuten todistusten toimittaminen tai lisätietojen pyytäminen kirjeitse aiheuttivat näitä ongelmia asiakkaalle. Lisäksi sähköisten palveluiden käytettävyydessä nähdään edelleen kehitettävää. Asiakkaat odottavatkin yhä parempia sähköisiä palveluita.

Varsinaisen toimintaprosessin ja -sähköisten palveluiden kehittämisen ohella voidaan asiakkaan asiointia helpottaa ja "keventää" panostamalla asiakkaan saamaan tukeen, ohjaukseen sekä ohjeistuksiin. Nopeasti kasvava sähköinen asiointi tarvitsee tuekseen hyvin saavutettavan monikanavaisen asiakaspalvelun.

ELY-keskusten asiakaspalvelu on säilynyt edellisvuosien hyvällä tasolla. Asiakkaiden antama positiivinen palaute palveluhenkisyydestä, ystävällisyydestä sekä asiakkaan yksilöllisestä huomioimisesta kertovat palvelukulttuurin olevan hyvällä mallilla. Edelleen osa asiakkaista on kuitenkin hyvinkin tyytymättömiä saamaansa asiakaspalveluun. Usein tyytymättömyys näyttäisi liittyvän varsinaisen palvelun sisältöön, ongelmiin asiakkaan omien velvoitteiden täyttämisen, asian käsittelyaikaan tai esimerkiksi kielteiseen päätökseen. Asiakaspalvelun edelleen kehittämisessä tulisi kiinnittää huomiota ns. haasteellisten asiakastilanteiden hoitamiseen. Osa ELY-keskuksista on panostanut mm. kielteisen päätöksen antamiseen liittyviin toimintamalleihin ja -tapoihin, joiden ansiosta näiden asiakkaiden tyytyväisyys on kehittynyt positiivisesti. ELY-keskusten hyvä käytäntöjä tulee jatkossakin jakaa eri ELY-keskusten välillä.

Julkaisusarjan nimi ja numero Raportteja 62/2016				
Yksikkö Johdon tuki / asiakkuus				
Tekijät HMV Service Economy Oy Jussi Kleemola Pekka Aavikko		Julkaisuaika Toukokuu 2016		
		Kustantaja Julkaisija ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus		
		Hankkeen rahoittaja toimeksiantaja ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus		
Julkaisun nimi Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelutyytyväisyystutkimus 2015 Yhteenvetoraportti				
<p>Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä ELY-keskusten tarjoamaan palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. ELY-keskusten valtakunnalliset keskimääräiset tyytyväisyysarvosanat ovat pysyneet käytännössä ennallaan edellisvuoden tutkimukseen nähden. Tätä voidaan pitää erittäin positiivisena huomioiden ELY-keskuksiin kohdistuneet sopeuttamistoimet ja niiden toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset vuoden 2015</p> <p>Vuoden 2015 palvelutyytyväisyystutkimuksessa oli mukana ELY-keskusten rahoitus-, maksatus-, lupa- ja valvontapalvelut. Lisäksi erillisenä tutkimuskohteena mukana oli ensimmäistä kertaa yritysten kehittämispalvelut (analyysi-, konsultointi- sekä koulutuspalvelut). Tutkimukseen osallistui kaikki ELY-keskukset lukuun ottamatta Lapin ja Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksia, joiden osalta palvelutyytyväisyyskyselyitä ei tehty vuoden 2015 aikana. Vastauksia tutkimukseen saatiin yhteensä lähes 3500 kappaletta.</p> <p>ELY-keskusten asiakkailta saamien "palvelu kokonaisuudessaan" tyytyväisyysarvosanojen valtakunnallinen keskiarvo on kaikkien palveluiden osalta yli neljä (4,10) eli tyytyväisyys oli laskenut hienoisesti vuoden 2014 tuloksista (4,13). Asiakkaat ovat antaneet korkeimmat tyytyväisyysarvosanat "asiantuntemuksesta" sekä "ystävällisyydestä". Muita tekijöitä alhaisemmat arvosanat on annettu "asian käsittelynopeudelle".</p> <p>Rahoituspalveluiden osalta kokonaisarvosana (3,98) on laskenut hivenen. Koettu palvelun ystävällisyys on pysynyt korkealla tasolla, mutta tyytyväisyys käsittelynopeuteen on laskenut. Maksatuspalveluiden osalta kokonaisarvosana (4,16) on pysynyt ennallaan ja tyytyväisyys käsittelynopeuteen on parantunut. Lupapalveluiden osalta kokonaisarvosana (4,17) on pysynyt ennallaan. Sen sijaan asiakkaiden tyytyväisyys asiantuntemukseen, ystävällisyyteen ja päätösten perusteluihin on laskenut selvästi. Lupapalveluiden muutokset näkyvät kaikkien vastaajien kokonaistuloksessa. Valvontapalveluiden osalta kokonaisarvosana (3,99) on laskenut hivenen.</p> <p>Yrityspalvelujen analyysi- ja konsultointipalveluissa parhaaksi koettiin mm. palvelun nopea ja vaivaton saatavuus sekä suora hyöty liiketoimintaan. Koulutuspalvelut taas saivat kiitosta sisällöistä ja koulutusten läpiviennistä. Sekä konsultointipalvelut että avainhenkilöille suunnatut koulutusohjelmat koettiin tehokkaaksi tavaksi kehittää yrityksen toimintaa.</p> <p>Asiakkaat odottavat sujuvaa asiointia ELY-keskuksen kanssa. Yhä useammalle asiakkaalle tämä tarkoittaa hyvin toimivia sähköisiä palveluita. Keskeiset asiakkaiden esille nostamat kehityskohteet liittyivät asioinnin koettuun työläyteen, prosessin monimutkaisuuteen tai vaikeuteen. Lisäksi hitaaksi koettu asian käsittelynopeus sai osakseen kritiikkiä. Nopeasti kasvava sähköinen asiointi tarvitsee tukeen hyvin saavutettavan monikanavaisen asiakaspalvelun, jonka edelleen kehittämiseen tulee panostaa.</p> <p>Lisätietoja tutkimuksen koordinointiin liittyvissä asioista saa Teija Junttilalta KEHA-keskuksesta.</p>				
Asiasanat (YSA:n mukaan) ELY-keskus, palvelutyytyväisyys, asiakkuus, asiakas, asiakastyytyväisyys, rahoitus, maksatus, lupa-asiat, valvonta, yrityksen kehittämispalvelut, analyysi- ja konsultointipalvelut, koulutuspalvelut				
ISBN (painettu)	ISBN (PDF) 978-952-314-468-2	ISSN-L 2242-2846	ISSN (painettu)	ISSN (verkkopainettu) 2242-2854
www www.doria.fi/ely-keskus		URN URN:ISBN:978-952-314-468-2	Kieli Suomi	Sivumäärä 70

Publikationens serie och nummer Rapporter 62/2016				
Ansvarsområde Ledningens stöd / Kundrelationer				
Författare HVM Service Economy Oy Jussi Kleemola Pekka Aavikko		Publiceringsdatum Maj 2016		
		Utgivare Förläggare NTM-centralernas och TE-byråernas utvecklings- och förvaltningscenter		
		Projektets finansiär uppdragsgivare NTM-centralernas och TE-byråernas utvecklings- och förvaltningscenter		
Publikationens titel Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelutyytyväisyystutkimus 2015 (Undersökning av servicenöjdheten vid närings-, trafik- och miljöcentralerna 2015) Sammandragsrapport				
Sammandrag Kunderna är i huvudsak nöjda med NTM-centralernas service och har gett vitsord som kan betraktas som mycket goda. De genomsnittliga riksomfattande vitsord som NTM-centralerna har fått för kundernas nöjdhet med servicen har i praktiken inte ändrats jämfört med den undersökning som gjordes i fjol. Det kan betraktas som mycket positivt med tanke på de anpassningsåtgärder och förändringar som NTM-centralerna har varit utsatta för under år 2015. Undersökningen av servicenöjdheten för 2015 omfattade NTM-centralernas finansierings-, betalnings-, tillstånds- och övervakningstjänster. Som separat undersökningsobjekt ingick för första gången också företagsutvecklingstjänster (analys-, konsultations- och utbildningstjänster). I undersökningen deltog alla NTM-centraler med undantag för NTM-centralerna i Lappland och Norra Österbotten, för vilkas del det inte har gjorts enkäter om servicenöjdheten under år 2015. Antalet svar som inkom var sammanlagt närmare 3500 stycken. Det riksomfattande medeltalet av de vitsord som kunderna gav NTM-centralerna för "tjänsten i sin helhet" är över fyra (4,10) för alla tjänsterna, dvs. endast en knapp försämring jämfört med 2014 års resultat (4,13). Kunderna har gett de högsta vitsorden för "sakkunskap" och "vänlig betjäning". För "behandlingstid" gavs lägre vitsord än för de andra faktorerna. Helhetsvitsordet för finansieringstjänster har sjunkit något (3,98). Vitsorden för vänlig betjäning ligger alltså på hög nivå, men kunderna är inte längre lika nöjda med behandlingstiden. Helhetsvitsordet för betalningstjänster har inte ändrats (4,16) och kunderna har varit nöjda med behandlingstiden. Helhetsvitsordet för tillståndstjänster har inte ändrats (4,17). Däremot har det skett en klar försämring i kundernas nöjdhet med sakkunskapen, vänligheten i betjäningen och beslutens motivering. De förändringar som gäller tillståndstjänsterna syns i helhetsresultatet för alla svarare. Helhetsvitsordet för övervakningstjänster har sjunkit något (3,99). Bäst med företagstjänsternas analys- och konsultationstjänster var bl.a. att det gick snabbt och enkelt att få tillgång till tjänsten och att nyttan syntes direkt i affärsverksamheten. Utbildningstjänsterna fick i sin tur positiva kommentarer om utbildningarnas innehåll och genomförande. Såväl konsultationstjänsterna som utbildningsprogrammen för nyckelpersoner upplevdes som ett effektivt sätt att utveckla företagets verksamhet på. Kunderna förväntar sig att det ska gå smidigt att uträtta ärenden med NTM-centralen. För allt fler kunder betyder det välfungerande e-tjänster. De centrala utvecklingsobjekt som kunderna lyfte fram hade samband med deras upplevelser av hur arbetsamt det var att uträtta ärendena eller hur komplicerade eller svåra processerna var. Kritik gavs också för behandlingstiderna som upplevdes som långa. De snabbt växande e-tjänsterna behöver stöd av en kundbetjäning som är lätt att nå via olika kanaler. Det behövs satsningar på att vidareutveckla kundbetjäningen. Ytterligare upplysningar i frågor som gäller samordningen av undersökningen ges av Teija Junttila vid utvecklings- och förvaltningscentret				
Nyckelord (enligt Allärs) NTM-centralen, servicenöjdhet, kundrelation, kund, kundnöjdhet, finansiering, betalning, tillståndsärenden, övervakning, företagsutvecklingstjänster, analys- och konsultationstjänster, utbildningstjänster				
ISBN (tryckt)	ISBN (PDF) 978-952-314-468-2	ISSN-L 2242-2846	ISSN (tryckt)	ISSN (webbpublikation) 2242-2854
WWW www.doria.fi/ely-keskus		URN URN:ISBN:978-952-314-468-2		Språk Finska
Förläggningsort och datum Tammerfors 2016		Sidantal 70		

Liitteet

Kysymyslomakkeet

Käytetyt kysymyslomakkeet ovat yhdenmukaiset eri ELY-keskusten osalta, lukuun ottamatta muutamia pieniä eroavuuksia.

Rahoituskyselyn lomake

ELY-keskuksen palvelutyytyväisyyskysely, rahoituspäätökset

Rahoitusmuoto

- ☐ Avustus rakennusperinnön hoitoon
- ☐ Maaseuturahaston yritystuki
- ☐ Maatalouden investointituki
- ☐ Nuoren viljelijän aloitustuki
- ☐ ESR projektit hankerahoitus
- ☐ Jokin muu

Arvioi ELY-keskuksen palvelua:

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä

Palvelun asiantuntemus	0	1	2	3	4	5
Palvelun ystävällisyys	0	1	2	3	4	5
Asian käsittelynopeus	0	1	2	3	4	5
Päätöksen perustelut	0	1	2	3	4	5
Annettu neuvonta	0	1	2	3	4	5
Palvelu kokonaisuudessaan	0	1	2	3	4	5

Mistä syystä olit tyytymätön palveluun?

Mihin olit erityisen tyytyväinen?

Päätöksen ratkaisu

- ☐ Myönteinen rahoituspäätös
- ☐ Kielteinen rahoituspäätös
- ☐ Osittain myönteinen rahoituspäätös

Hakijataho

- | | |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Yritys | <input type="checkbox"/> Kunta |
| <input type="checkbox"/> Yhdistys | <input type="checkbox"/> Valtion virasto |
| <input type="checkbox"/> Yksityinen elinkeinonharjoittaja | <input type="checkbox"/> Maakunnan liitto |
| <input type="checkbox"/> Yksityistien tiekunta | <input type="checkbox"/> Tutkimus-, koulutus- tai oppilaitos |
| <input type="checkbox"/> Yksityishenkilö | <input type="checkbox"/> Koulutuksen järjestäjä |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____ | |

Kuinka usein organisaatianne on aiemmin asioinut ELY-keskuksen kanssa?

- ☐ Ei koskaan ☐ Yhden kerran ☐ 2-5 kertaa ☐ Yli 5 kertaa

Mistä sait tietoa ELY-keskuksen tarjoamista rahoitusmahdollisuuksista?

- | | |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ELY-keskuksen verkkosivuilta | <input type="checkbox"/> ELY-keskuksen henkilöstöltä |
| <input type="checkbox"/> Asiakaspalvelukeskuksesta | <input type="checkbox"/> Lehti-ilmoituksesta |
| <input type="checkbox"/> Yritys-Suomi verkkosivuilta | <input type="checkbox"/> Yritys-Suomi puhelinpalvelusta |
| <input type="checkbox"/> Jostain muualta, mistä? _____ | |

Vapaamuotoinen palaute ja kehittämis ehdotukset:

Maksatuskyselyn lomake

ELY-keskuksen palvelutyytyväisyyskysely, maksatuspäätökset

Maksatusmuoto

- ☐ Avustus rakennusperinnön hoitoon
- ☐ Energiatuki investointiin
- ☐ ESR-projektit hankerahoitus
- ☐ Maaseutuohjelman hanketuki
- ☐ Maaseutuohjelman yritystuki
- ☐ Maatalouden investointituki
- ☐ Starttiraha
- ☐ Yrityksen kehittämisavustus
- ☐ Muu

Arvioi ELY-keskuksen palvelua:

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä

Palvelun asiantuntemus	0	1	2	3	4	5
Palvelun ystävällisyys	0	1	2	3	4	5
Asian käsittelynopeus	0	1	2	3	4	5
Päätöksen perustelut	0	1	2	3	4	5
Annettu neuvonta	0	1	2	3	4	5
Palvelu kokonaisuudessaan	0	1	2	3	4	5

Mistä syystä olit tyytymätön palveluun?

Mihin olit erityisen tyytyväinen?

Päätöksen ratkaisu

- ☐ Myönteinen maksatuspäätös
- ☐ Kielteinen maksatuspäätös
- ☐ Osittain myönteinen maksatuspäätös

Hakijataho

- | | |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Yritys | <input type="checkbox"/> Kunta |
| <input type="checkbox"/> Yhdistys | <input type="checkbox"/> Valtion virasto |
| <input type="checkbox"/> Yksityinen elinkeinonharjoittaja | <input type="checkbox"/> Maakunnan liitto |
| <input type="checkbox"/> Yksityistien tiekunta | <input type="checkbox"/> Tutkimus-, koulutus- tai oppilaitos |
| <input type="checkbox"/> Yksityishenkilö | <input type="checkbox"/> Koulutuksen järjestäjä |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____ | |

Vapaamuotoinen palaute ja kehittämis ehdotukset:

Lupakyselyn lomake

ELY-keskuksen palvelutyytyväisyyskysely, lupakysely

Luvan muoto

- ☐ Joukkoliikenteen lupa
- ☐ Liittymälupa
- ☐ Pilaantuneen maa-alueen puhdistamisilmoitus
- ☐ Rakentamisen poikkeamislupa
- ☐ Sähkö- ja kaapelisopimus
- ☐ Jokin muu

Arvioi ELY-keskuksen palvelua:

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä

Palvelun asiantuntemus	0	1	2	3	4	5
Palvelun ystävällisyys	0	1	2	3	4	5
Asian käsittelynopeus	0	1	2	3	4	5
Päätöksen perustelut	0	1	2	3	4	5
Annettu neuvonta	0	1	2	3	4	5
Palvelu kokonaisuudessaan	0	1	2	3	4	5

Mistä syystä olit tyytymätön palveluun?

Mihin olit erityisen tyytyväinen?

Päätöksen ratkaisu

- ☐ Myönteinen maksatuspäätös
- ☐ Kielteinen maksatuspäätös
- ☐ Osittain myönteinen maksatuspäätös

Hakijataho

- | | |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Yritys | <input type="checkbox"/> Kunta |
| <input type="checkbox"/> Yhdistys | <input type="checkbox"/> Valtion virasto |
| <input type="checkbox"/> Yksityinen elinkeinonharjoittaja | <input type="checkbox"/> Maakunnan liitto |
| <input type="checkbox"/> Yksityistien tiekunta | <input type="checkbox"/> Tutkimus-, koulutus- tai oppilaitos |
| <input type="checkbox"/> Yksityishenkilö | <input type="checkbox"/> Koulutuksen järjestäjä |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____ | |

Vapaamuotoinen palaute ja kehittämis ehdotukset:

Valvontakyselyn lomake

ELY-keskuksen palvelutyytyväisyyskysely, lupakysely

Luvan muoto

- ☐ Eläinten merkinnän ja rekisteröinnin valvonta
- ☐ Hukkakauralain valvonta
- ☐ Rehuvalmisteiden valvonta
- ☐ Luomutuotannon valvonta
- ☐ Lannoitevalmisteiden valvonta
- ☐ Siementen markkinavalvonta
- ☐ Ympäristöluvan valvonta
- ☐ Jokin muu

Arvioi ELY-keskuksen palvelua:

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä

Valvojan asiantuntemus	0	1	2	3	4	5
Valvojan ystävällisyys	0	1	2	3	4	5
Asian käsittelynopeus	0	1	2	3	4	5
Päätöksen perustelut	0	1	2	3	4	5
Valvonta kokonaisuudessaan	0	1	2	3	4	5

Mistä syystä olit tyytymätön palveluun?

Mihin olit erityisen tyytyväinen?

Hakijataho

- | | |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Yritys | <input type="checkbox"/> Kunta |
| <input type="checkbox"/> Yhdistys | <input type="checkbox"/> Valtion virasto |
| <input type="checkbox"/> Yksityinen elinkeinonharjoittaja | <input type="checkbox"/> Maakunnan liitto |
| <input type="checkbox"/> Yksityisten tiekunta | <input type="checkbox"/> Tutkimus-, koulutus- tai oppilaitos |
| <input type="checkbox"/> Yksityishenkilö | <input type="checkbox"/> Koulutuksen järjestäjä |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____ | |

Vapaamuotoinen palaute ja kehittämis ehdotukset:

Yritysten kehittämisspalvelut – analyysi- ja konsultointipalvelut - kyselylomake

Valitse palvelu, jota arviointi koskee

- ☐ Analyysi
- ☐ Konsultointi / kasvu
- ☐ Konsultointi / uudistaminen
- ☐ Konsultointi / Tuottavuus ja talous
- ☐ Konsultointi / Markkinointi ja asiakkuudet
- ☐ Konsultointi / Johtaminen ja henkilöstö
- ☐ Konsultointi / Innovaatioiden kaupallistaminen

Valitse alue, jolla toimit

Etelä-Pohjanmaa
Etelä-Savo
Häme
Kaakkois-Suomi
Kainuu
Keski-Suomi
Lappi
Pirkanmaa
Pohjanmaa
Pohjois-Karjala
Pohjois-Pohjanmaa
Pohjois-Savo
Satakunta
Uusimaa
Varsinais-Suomi

Palvelun suorittaneen konsultin yritys
Palvelun suorittaneen konsultin nimi

(avoin)
(avoin)

Arvioi ELY-keskuksen palvelua:

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä

Palvelun asiantuntemus	0	1	2	3	4	5
Palvelun ystävällisyys	0	1	2	3	4	5
Asian käsittelynopeus	0	1	2	3	4	5
Päätöksen perustelut	0	1	2	3	4	5
Annettu neuvonta	0	1	2	3	4	5
Palvelu kokonaisuudessaan	0	1	2	3	4	5
Palvelun vastaavuus yrityksen tarpeeseen	0	1	2	3	4	5
ELY-keskuksen yhteydenpito palvelun päätyttyä	0	1	2	3	4	5

Arvioi konsultointia:

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä

Konsultin ammattitaito	0	1	2	3	4	5
Yhteistyö konsultin kanssa	0	1	2	3	4	5
Palvelulle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen	0	1	2	3	4	5
Palvelusta laaditun raportin sisältö ja laatu	0	1	2	3	4	5
Palveluun sisältyvien jatko- tai kehittämissuunnitelmien konkreettisuus ja hyödyllisyys	0	1	2	3	4	5

Ota kantaa seuraaviin väittämiin liittyen palveluun ja sen vaikutukseen yrityksen kehittämiseen

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä, 4 = täysin samaa mieltä

Yrityksen kehittämistarve arvioitiin kokonaisvaltaisesti ennen palvelun myöntämistä	0	1	2	3	4
Palvelua voi suositella myös muille yrityksille	0	1	2	3	4
Yritysten kehittämispalvelu on tehokas tapa kehittää yrityksen toimintaa	0	1	2	3	4
Palvelulla kehitettiin yrityksemme prosesseja/tuottavuutta	0	1	2	3	4
Palvelulla on konkreettista vaikutusta yrityksen osaamisen kehittämiseen	0	1	2	3	4
Palvelulla on vaikutusta yrityksen liiketoiminnan kehittämiseen/kilpailukykyyn	0	1	2	3	4
Palvelulla on vaikutusta uuden työpaikan syntymiseen yrityksessämme	0	1	2	3	4

Mistä saitte tietoa ELY-keskuksen tarjoamista yritysten kehittämispalveluista?

- ☐ ELY-keskuksen verkkosivuilta
- ☐ Yritysten kehittämispalvelujen verkkosivulta (yritystenkehittamispalvelut.fi)
- ☐ YritysSuomi -verkkopalvelusta
- ☐ ELY-keskuksen henkilöstöltä
- ☐ TE-toimiston henkilöstöltä
- ☐ Konsultilta
- ☐ Lehti-ilmoituksesta
- ☐ Jostain muualta, mistä? _____

Kehitettävää analyysi- ja konsultointipalvelussa (avoin)

Parasta analyysi- ja konsultointipalvelussa (avoin)

Yritysten kehittämispalvelut – koulutuspalvelut -kyselylomake

Koulutuksen teemat

- ☐ Kasvuun johtaminen
- ☐ Talouden ja tuottavuuden johtaminen
- ☐ Markkinoinnin ja asiakkuuksien johtaminen

Millä alueella olevaan koulutukseen olet osallistunut?

Valintana ELY-alueet

Valitse kouluttaja

Valintana kouluttajat

Arvioi ELY-keskuksen palvelua:

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä

Palvelun asiantuntemus	0	1	2	3	4	5
Asian käsittelynopeus	0	1	2	3	4	5
Palvelu kokonaisuudessaan	0	1	2	3	4	5
ELY-keskuksen yhteydenpito palvelun päätyttyä	0	1	2	3	4	5

Arvioi koulutusta:

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä

Koulutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen	0	1	2	3	4	5
Koulutuksen käytännön hyöty	0	1	2	3	4	5
Koulutussisältö kokonaisuudessaan	0	1	2	3	4	5
Aihepiirien painotukset	0	1	2	3	4	5
Yhteistyö kouluttajien kanssa	0	1	2	3	4	5
Kouluttajien ammattitaito	0	1	2	3	4	5
Oma panostukseni koulutusohjelmaan (esim. osallistuminen koulutuspäiviin, tehtävät, asioiden jalkauttaminen yritykseen)	0	1	2	3	4	5
Tiedottaminen	0	1	2	3	4	5
Käytännön järjestelyt	0	1	2	3	4	5

Arvioi konsultointiosiota:

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä

Konsultoinnille asetettujen tavoitteiden saavuttaminen	0	1	2	3	4	5
Yhteistyö konsultin kanssa	0	1	2	3	4	5
Konsultin ammattitaito	0	1	2	3	4	5
Aikataulujen pitävyys	0	1	2	3	4	5
Ajankäytön tehokkuus	0	1	2	3	4	5
Etukäteis-/valmentautumisinformaation riittävyys	0	1	2	3	4	5
Palvelusta laaditun raportin sisältö ja laatu	0	1	2	3	4	5
Palveluun sisältyvien jatko- tai kehittämissuunnitelmien konkreettisuus ja hyödyllisyys	0	1	2	3	4	5

Ota kantaa seuraaviin väittämiin liittyen palveluun ja sen vaikutukseen yrityksen kehittämiseen

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä, 4 = täysin samaa mieltä

Avainhenkilöille suunnatut koulutusohjelmat on tehokas tapa kehittää yrityksen toimintaa	0	1	2	3	4
Koulutus lisäsi ymmärrystä ja osaamista pk-yrityksen liiketoiminnan kehittämisessä	0	1	2	3	4
Koulutusohjelma auttoi selkeyttämään yrityksen kehittämiskohteet	0	1	2	3	4
Voin suositella palvelua myös muille yrityksille	0	1	2	3	4

Parasta koulutuskokonaisuudessa oli:

Kehitettävää koulutuskokonaisuudessa oli:

Miten kehittäisit Yritysten kehittämisspalveluita?

Mistä saitte tietoa ELY-keskuksen tarjoamista yritysten kehittämispalveluista?

- ☐ ELY-keskuksen verkkosivuilta
- ☐ Yritysten kehittämispalvelujen verkkosivulta (yritystenkehittamispalvelut.fi)
- ☐ YritysSuomi -verkkopalvelusta
- ☐ ELY-keskuksen henkilöstöltä
- ☐ TE-toimiston henkilöstöltä
- ☐ Konsultilta
- ☐ Kehittämisyrityksestä
- ☐ Lehti-ilmoituksesta
- ☐ Jostain muualta, mistä? _____

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä ELY-keskusten tarjoamaan palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. ELY-keskusten valtakunnalliset keskimääräiset tyytyväisyysarvosanat ovat pysyneet käytännössä ennallaan edellisvuoden tutkimukseen nähden. Tätä voidaan pitää erittäin positiivisena huomioiden ELY-keskuksiin kohdistuneet sopeuttamistoimet ja niiden toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset.

Vuoden 2015 palvelutyytyväisyystutkimuksessa oli mukana ELY-keskusten rahoitus-, maksatus-, lupa- ja valvontapalvelut. Lisäksi erillisenä tutkimuskohteena mukana oli ensimmäistä kertaa yritysten kehittämispalvelut (analyysi-, konsultointi- sekä koulutuspalvelut). Tutkimukseen osallistui kaikki ELY-keskukset lukuun ottamatta Lapin ja Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksia, joiden osalta palvelutyytyväisyyskyselyitä ei tehty vuoden 2015 aikana.

Vastauksia tutkimukseen saatiin yhteensä lähes 3500 kappaletta. ELY-keskusten asiakkailta saamien ”palvelu kokonaisuudessaan” tyytyväisyysarvosanojen valtakunnallinen keskiarvo on kaikkien palveluiden osalta yli neljä (4,10) eli tyytyväisyys oli laskenut hienoisesti vuoden 2014 tuloksista (4,13). Asiakkaat ovat antaneet korkeimmat tyytyväisyysarvosanat ”asiantuntemuksesta” sekä ”ystävällisyydestä”. Muita tekijöitä alhaisemmat arvosanat on annettu ”asian käsittelynopeudelle”.

RAPORTTEJA 62 | 2016

ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUKSIEN SIDOSRYHMÄTUTKIMUS 2015

ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus

ISBN 978-952-314-468-2 (PDF)

ISSN-L 2242-2846

ISSN 2242-2854 (verkkopainos)

URN:ISBN:978-952-314-468-2

www.doria.fi/ely-keskus